



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, CONTABILIDADE E
CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO.
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO.

FRANCISCO WILLAME SABÓIA DE SOUSA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A percepção de
trabalhadores de uma Instituição Financeira em relação ao uso de
equipamentos e mobiliários.**

Ji-Paraná - RO

2012

FRANCISCO WILLAME SABÓIA DE SOUSA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A percepção de trabalhadores de uma Instituição Financeira em relação ao uso de equipamentos e mobiliários.

Monografia apresentado ao Departamento de Administração como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração, na modalidade à distância, pela Universidade de Brasília (UnB).

Professor Supervisor: Dra. Tatiane Paschoal

Professor Tutor: MS. Gemaél Chaebo

Ji-Paraná – RO

2012

Sousa, Francisco W. Sabóia de.

Qualidade de vida no trabalho em relação ao uso de equipamentos e mobiliários disponibilizados por uma agência bancária em Cacoal - RO. Francisco W Sabóia de Sousa. – Brasília, 2012.

56 f.: il.

Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração - EAD, 2012.

Orientador: MS. Gemaél Chaebo, Departamento de Administração.

1 Qualidade de vida no trabalho. 2 elementos tecnológicos.

FRANCISCO WILLAME SABÓIA DE SOUSA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A percepção de trabalhadores de uma Instituição Financeira em relação ao uso de equipamentos e mobiliários.

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília do aluno.

Francisco Willame Sabóia de Sousa

MS. Gemaél Chaebo
Professor-Orientador

Dr. Onofre R. de Miranda.
Professor-Examinador

Ji-Paraná - RO, de Julho de 2012.

Dedico este trabalho à minha esposa Ana Gomes da Silva Sousa e meus pais Manoel José de Sousa e Maria Soares Sabóia de Sousa, pela força e motivação para vencer este desafio.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por sua força para vencer este desafio, a minha família, aos colegas que até aqui também chegaram, aos professores, tutores e as instituições que propiciaram esta oportunidade para realização deste curso.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Atendimento das Necessidades Tecnológicas	39
Gráfico 2. Melhorias com implantação do PQVT.....	40
Gráfico 3. Adequação dos Recursos Disponibilizados	41
Gráfico 4. Adequação do PQVT à Ergonomia e Postura	42
Gráfico 5. Divulgação do PQVT na Organização	43
Gráfico 6. Percepção da Postura Correta e do Conforto	44
Gráfico 7. Atividades Físicas Durante o Expediente	45
Gráfico 8. Padronização do Mobiliário e Sugestão de Mudanças	46
Gráfico 9. Disposição da Cadeira em Relação à Mesa	47
Gráfico 10. Disposição da Mesa em Relação ao Computador e PNE.....	48
Gráfico 11. Jornada de Trabalho.....	49

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Evolução do conceito de Qualidade de Vida no Trabalho.....	25
---	----

ABREVIATÖES

IDH – Índice de Desenvolvimento Humano

PPDs – Pessoas Portadoras de Deficiências

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

TI – Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	15
1.1	Formulação do Problema.....	18
1.2	Objetivo Geral	19
1.3	Objetivos Específicos.....	20
1.4	Justificativa	20
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	22
2.1	Estrutura de um Programa de QVT.....	30
2.2	Planejamento Estratégico de um QVT	33
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA	35
3.1	Tipo e descrição geral da pesquisa.....	35
3.2	Caracterização da Organização e do Setor de Atuação	36
3.3	Participantes do Estudo	37
3.4	Caracterização dos Instrumentos de Pesquisa.....	37
3.5	Procedimentos de Coleta e de Análise dos Dados	388
4	RESULTADOS DA PESQUISA E DISCUSSÃO	39
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	50
6	REFERÊNCIAS.....	52
7	ANEXOS	56
7.1	ANEXO A – MODELO DO QUESTIONARIO APLICADO.....	56

RESUMO

Esta pesquisa teve por finalidade descrever a percepção dos funcionários do Banco do Bom, agência Cacoal, com relação à qualidade de vida no trabalho, em relação ao uso de equipamentos (aparato tecnológico) e mobiliários disponibilizados pela instituição. A pesquisa foi realizada em uma instituição financeira, tendo em vista a implementação de um programa de qualidade vida no trabalho. Os resultados indicaram a necessidade de mudanças, principalmente, na organização, pois esta que deve disponibilizar recursos atendam as necessidades com vistas à qualidade de vida no trabalho. Os trabalhadores, por outro lado, devem participar e exigir da organização um ambiente melhor para trabalhar. Na visão dos pesquisados, observou-se que a jornada de trabalho contribui expressivamente para a QVT, pois o tempo prolongado de uso do aparato tecnológico disponibilizado causa desconforto e dores lombares. Desta forma, é importante que a organização procure rever as estratégias adotadas sobre os equipamentos e mobiliários disponibilizados. Pode-se concluir que prover as necessidades do trabalhador não representa apenas despesa, mas investimento que propiciará melhor qualidade de vida no trabalho, pois o trabalhador ao satisfazer suas necessidades no trabalho, autoestima, ser reconhecido como ser humano, ele produzirá mais.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho, elementos tecnológicos, setor bancário.

1 INTRODUÇÃO

O objetivo da pesquisa é identificar os impactos relacionados à Tecnologia da Informação (TI¹) na Gestão de Pessoas vislumbrando possíveis aspectos negativos dentro de uma organização financeira. Para esta investigação optou-se por analisar o Banco do Bom², agência Cacoal – Rondônia, com o intuito de descrever situações do cotidiano do profissional bancário onde a TI pode corroborar de forma negativa na qualidade de vida do trabalhador (QVT³).

Este estudo teve como finalidade pesquisar quais as desvantagens que a TI pode oferecer na gestão de pessoal aplicada na agência de Cacoal, agência escolhida, por ter em seu quadro de funcionários que já apresentaram lesões de mãos e coluna. Buscar identificar se o aparato tecnológico disponibilizado pela instituição atende ao que está normatizado pela ABNT⁴, para atender ao funcionário com alguma deficiência motora ou não.

Definir qualidade de vida, não é uma tarefa fácil, tendo em vista a complexidade que envolve o tema, por se tratar de um momento da vida de cada ser humano. O indivíduo vive em ambientes diversos, onde fatores internos e externos, como o estresse, impactam no ambiente do trabalho. O trânsito, como exemplo, pode também influenciar no bem-estar do trabalhador, bem com a produção no ambiente de trabalho.

Sobre a definição de Qualidade de Vida, podemos citar o que disse o presidente dos Estados Unidos Lyndon Johnson no ano de 1964, que declarou: “os objetivos sociais não podem ser medidos através do balanço dos bancos. Eles só podem ser medidos através da qualidade de vida que proporcionam as pessoas”. (Administradores.com, 2011). Esta referência vem de encontro à atual situação vivida no meio econômico.

Conforme ressalta Limongi - França (2004, p.24), “a base de discussão sobre o conceito de qualidade de vida encerra escolhas de bem-estar e percepção

¹ TI - Tecnologia da Informação

² Banco do Bom - alusão fictícia de instituição financeira

³ QVT - Qualidade de Vida no Trabalho

⁴ ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas

do que pode ser feito para atender as expectativas criadas tanto por gestores como por usuários de ações de qualidade de vida na empresa”. Diante desta afirmação QVT é um objetivo que não depende somente da empresa, tendo em vista que o colaborador deve ter consciência sobre o que é melhor para ele, quanto a sua saúde e bem-estar.

Dentro deste contexto, em que a qualidade de vida é uma condição pessoal, cujos fatores psicológico, físico e social podem contribuir para melhor delinear o que venha ser uma boa qualidade de vida, por isso. Pode-se presumir, então, que não haverá uma boa qualidade de vida sem que o corpo e a mente estejam sãos.

A escolha da organização Banco do Bom é devida à preocupação com a qualidade de vida de seus colaboradores, que por motivos diversos estão passíveis de serem acometidos por alguma enfermidade sendo esta física ou psicológica, tendo como causa possível de enfermidade o aparato tecnológico disponível. O que pode influenciar de forma negativa, no seu meio, familiar e social, tendo em vista a diminuição de sua qualidade de vida.

Uma pesquisa retrata a problemática que tem como causa o uso de aparato tecnológico, que não atende de forma correta as necessidades no labor diário do profissional bancário, o que tem causado sérios transtornos de cunho pessoal. Os resultados indicam que a saúde do colaborador é prejudicada, assim como inúmeras consequências são levantadas: aposentadorias precoces, sentimentos de inutilidade, suicídio, entre outras.

A categoria está em primeiro lugar em casos de Ler/DORT segundo pesquisa da Universidade Federal de Brasília em conjunto com o INSS/MPS. Entre as doenças classificadas como Ler/DORT, os bancários respondem por 55,3% dos casos de tenossinovite; 55,6% das cervicalgia, e 72% dos registros de síndrome cervicobraquial. Do total de benefícios de trabalho concedidos por doença mental, 81% são do setor bancário. (FETEC-SP, s/d, s/p).

Conforme aponta Rodrigues (1994, p.93), “os empregados que possuem uma vida familiar insatisfatória tem o trabalho como o único ou maior meio para obter a satisfação de muitas de suas necessidades, principalmente, as sociais”. Esta afirmação reforça a visão de que o trabalho poderá gerar o bem-estar do trabalhador e de sua família..

O trabalho pode produzir riquezas, mas se não feito de maneira correta poderá produzir dissabores como doenças tidas como funcionais, onde as lesões

por esforços repetitivos (LER) provocam enormes prejuízos tanto para as empresas e mais ainda para o trabalhador, que tem com sua QVT diminuída. Rodrigues (1994) afirmar que o trabalho é uma maneira de se obter bem-estar, mas para isto o trabalhador deve estar são também.

O Sindicato dos Bancários do Estado de São Paulo, afirma que, a evolução tecnológica tem contribuído não só para o crescimento do setor, mas também tem corroborado para diminuição de postos de trabalho e aumento de casos de doenças funcionais, que são inúmeras, por exemplo, a (LER) e doenças psicológicas, sendo a depressão a mais agressiva.

Uma provável causa de dissabores provocados por doenças funcionais está relacionada com o avanço tecnológico. Este, sem dúvida, tem sido demarcado por uma posição bastante dicotômica: ao mesmo tempo em que contribui para o crescimento e desenvolvimento, promove também diminuição na QVT.

Presumir-se que o avanço tecnológico é o que mais contribui com o surgimento de doenças funcionais e que, ao mesmo tempo em que pode prover uma melhor condição de vida no trabalho, apresenta reveses como possível causador da diminuição da QVT, dentre as quais, as pressões por resultados, mobiliário em desacordo com o biótipo do colaborador, causando assim uma série de problemas, de cunho psicológico e físico, onde o estresse é um sério problema, o físico com as doenças funcionais (LER) e o social com as demissões propiciadas pelo avanço tecnológico, no setor bancário.

Neste aspecto, Fernandes (1996, p.38) salienta que:

Apesar de toda badalação em cima das novas tecnologias de produção, ferramentas de Qualidade etc., é fato facilmente constatável que mais e mais os trabalhadores se queixam de uma rotina de trabalho, de uma subutilização de suas potencialidades e talentos, e de condições de trabalho inadequadas. Estes problemas ligados à insatisfação no trabalho têm consequências que geram um aumento do absenteísmo, uma diminuição do rendimento, uma rotatividade de mão de obra mais elevada, reclamações e greves mais numerosas, tendo um efeito marcante sobre a saúde mental e física dos trabalhadores, e, em decorrência rentabilidade empresarial.

A citação nos mostra que todo avanço tecnológico tem um custo, quanto à qualidade de vida do trabalhador, onde suas potencialidades estão cada vez mais diminuídas, levando ao desconforto e ao aumento de reclamações, estresse, tudo isto pelas constantes cobranças onde o que importa é os resultados.

As mazelas, pelas quais vem passando os colaboradores do setor bancário em decorrência das doenças funcionais têm prejudicado a qualidade de vida, pois em muitos casos é necessário o afastamento do trabalhador para tratamento de saúde. Conforme estudo realizado pela Associação Nacional dos Funcionários do Banco do Brasil (ANABB), os resultados indicam que:

Dados internos revelam que 70% das abstenções do trabalho por licença médica são causadas por Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (LER/DORT) e distúrbios emocionais, ambos ligados ao estresse. Segundo publicação da ANABB nº 175 2005.

Devido à gravidade do problema, a instituição financeira implementa campanhas através de informativos internos, orientando seus funcionários atenção ao correto uso dos equipamentos, micro computadores e seus periféricos (mouse, teclado) e ergonomia correta, objetivando promover ginástica laboral antes do início do trabalho na agência. Mas nem sempre os colaboradores seguem as orientações e no futuro aqueles que não ficaram atentos com certeza apresentaram problemas de saúde.

Neste contexto, as organizações buscam resultados aproveitando os recursos tecnológicos disponíveis e isto tem feito com que as organizações adotem programas voltados à qualidade de vida de seus colaboradores, pois é sabido que o bem-estar de um colaborador pode se traduzir em um melhor rendimento, cabendo ao gestor, delinear de que forma deve ser a aplicação do programa de qualidade de vida, para que o resultado seja o melhor possível.

1.1 Formulação do Problema

Investigar o tema QVT no contexto dos profissionais que trabalham em Instituições Financeiras é relevante devido às mudanças ocorridas, tendo como marco a década de 90, com a estabilidade monetária no Brasil, início das privatizações e abertura de mercado, o que provocou uma série de reveses para os funcionários, com um grande número de demissões.

Segundo Departamento de Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos (DIEESE), havia no Brasil, no início da década de 90, cerca de

812 mil trabalhadores contratados no setor bancário e, em meados desta mesma década. O número não chegava a 500 mil. Essas são consequências das mudanças ocorridas devido ao surgimento de novas tecnologias para automatização bancária, fazendo com que as instituições buscassem reduzir seus quadros funcionários em função da modernização.

Tendo em vista as mudanças ocorridas nas instituições, pela implantação da automatização, cuja gestão administrativa e organizacional tomou um novo rumo, a busca por resultados tornou-se uma preocupação atual. Em consequência, surgiu um novo problema para o profissional bancário, que ao ser pressionado a produzir mais em um contexto de automatização, o rendimento deveria ser maior. No entanto, as mudanças adotadas não promoviam o bem-estar do trabalhador, gerando assim, uma série de problemas, como o estresse e as lesões por esforços repetitivos e distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (LER/DORT⁵).

Neste contexto, este estudo se propõe a identificar os possíveis reflexos, considerando a atual conjuntura do setor bancário brasileiro e a relevância do tema abordado, assim tem-se como propósito responder a seguinte questão: **Qual a percepção dos funcionários de uma instituição financeira em agência Cacoal, sobre a qualidade de vida, em relação ao uso de equipamentos e mobiliários disponibilizados pela instituição?**

Ao empreender um estudo sobre percepção, ressalta-se a definição proposta por Robbins (2005, p. 104), cuja concepção envolve: “um processo pelo qual os indivíduos organizam e interpretam suas impressões sensoriais com a finalidade de dar sentido ao seu ambiente”, ou seja, é a capacidade de cada ser humano de observar e ser capaz de formular opinião através de estímulos físicos ou psíquico, criando um novo conceito que é externado ao meio em que vive.

1.2 Objetivo Geral

Esta pesquisa tem como objetivo identificar qual a percepção dos funcionários do Banco Bom, agência Cacoal – AC, sobre a qualidade de vida no

⁵ LER/DORT lesões por esforços repetitivos

trabalho, em relação ao uso de equipamentos e mobiliários disponibilizados pela Instituição.

Assim, espera-se que os resultados possam demonstrar os possíveis reflexos positivos e negativos do uso de equipamentos tecnológicos. Na qualidade de vida dos trabalhadores e, em seguida, meios de amenizar estes impactos do programa oferecido pelo banco.

1.3 Objetivos Específicos

Contribuir com uma resposta plausível, que justifique o objetivo geral, de forma coerente. Os objetivos específicos são:

- Identificar as políticas e programas voltados à qualidade de vida dos funcionários e de que forma é feita a aplicação destes programas;
- Elencar opiniões sobre as políticas e programas adotadas pelo Banco do Brasil, procurando saber se as mesmas são suficientes ou não;
- Propor diretrizes para a melhoria da qualidade de vida no trabalho dos colaboradores, considerando a interação com os aparatos tecnológicos.

1.4 Justificativa

O Banco do Bom, como uma instituição financeira pública, tem por obrigação prover as necessidades de seus colaboradores, fomentando aos mesmos recursos que tenham a finalidade voltada a qualidade de vida. Desta forma, a Instituição pesquisada deve incentivar seus trabalhadores a adotarem uma nova postura para que se evitem problemas de saúde.

A busca por resultados faz com que cada vez mais as organizações adotem estratégias de QVT com vistas ao alcance de resultados satisfatórios. Por isso a importância que o gestor deve ter com a *expertise* em adequar os recursos tecnológicos e mobiliários, objetivando a promoção do bem-estar de todos os funcionários.

Na atualidade, a automatização da gestão de pessoas tem demandado dos gestores uma postura voltada não somente aos resultados da organização, mas para programas organizacionais para a promoção do bem-estar de cada um dos colaboradores, como por exemplo - capacitação, orientações para melhor aproveitamento de mão de obra. Assim, o programa de QVT adotado pelo Banco do Brasil envolve ações que visam:

Promover qualidade de vida no trabalho dos funcionários e colaboradores (estagiários e menor aprendiz), com foco no estímulo aos cuidados com a saúde e na adoção de hábitos saudáveis e está calcado nas seguintes linhas de ações: Comunicação: tem por objetivo dar visibilidade às políticas, programas e benefícios existentes na Empresa que contribuem para a qualidade de vida no trabalho, bem como, às novas ações que integram esse Programa. Educação: contempla iniciativas que possuem como fio condutor a capacitação do funcionário para os cuidados com a saúde e segurança no trabalho e elevação de sua qualidade de vida. Experimentação: refere-se a iniciativas realizadas no ambiente de trabalho que estimulam a adoção de hábitos saudáveis. Suporte: tratam de iniciativas que proporcionem aos funcionários e colaboradores acesso a cuidados com a saúde fora do horário, de expediente, a, preços, diferenciados. (PQVT Banco do Brasil).

O programa, adotado pelo Banco do Bom, aborda de forma coesa a QVT, cujas preocupações envolvem todo um contexto, tendo como meta abranger toda estrutura na busca pela participação de todos através da comunicação. A educação, por outro lado, de seus colaboradores fomenta, assim, novos conceitos quanto à importância do QVT, além destas ações, há a preocupação em proporcionar condições para novos experimentos, não se restringindo somente ao local de trabalho, mas ao bem-estar geral do indivíduo para que este tenha uma vida saudável no seu dia a dia.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A necessidade e a busca por melhores condições de trabalho nas organizações, como o Banco do Bom, têm sido alavancadas por constantes inovações tecnológicas. Neste contexto, há uma nova geração de usuários que se deixam levar pelas facilidades oferecidas pela tecnologia, tornando-os sedentários, o que tem causado alerta aos empresários pela gravidade do problema.

Para contornar os problemas decorrentes da inovação tecnológica no setor bancário, Silva e De Marchi (1997, p.11), tratam do que hoje é evidenciado no dia a dia de muitas empresas, que adotaram um programa de QVT a “saúde corporativa” que abrange toda instituição nas áreas de assistência, ocupação, prevenção e saúde, contudo a educação é o mais relevante para o êxito do QVT, provocando novas atitudes no labor diário.

O crescimento tecnológico contribui para o progresso e é considerado um fator precioso, mas, infelizmente, com o tempo o trabalhador se torna ao justificar as mazelas causadas por erros de postura corporal, alimentação inadequada, perda de sono por uso excessivo de TI. Esses problemas, possivelmente, decorrem da utilização excessiva do uso da tecnologia, tanto para questões no trabalho, assim como pelo uso pessoal em casa.

De acordo com Chiavenato (2008, p.49).

Na era da informação - em que já estamos aprendendo a viver - as mudanças que ocorrem nas empresas não são somente estruturais. São acima de tudo mudanças culturais e comportamentais transformando o papel das pessoas que dela participam. E essas mudanças não podem passar despercebidas pela gestão de pessoas. Aliás, elas estão ocorrendo também na área de gestão de pessoas e provocando uma profunda transformação nas suas características.

Chiavenato (2008), ao afirmar que não somente as empresas estão em constante mudança, também aponta que os indivíduos acompanham estas mudanças por serem necessárias. No contexto atual, com o crescimento tecnológico, as pessoas adotaram novos hábitos propiciados pelo avanço tecnológico. Seria necessário, então, uma reeducação voltada à busca de uma ergonomia correta, bem como uma alimentação saudável e prática de exercícios físicos, o que contribuiria para uma melhor qualidade de vida.

Com objetivo de adequar-se a esta nova realidade, surge a necessidade, para as organizações, de melhor gerir o seu colaborador, proporcionando a este o seu bem-estar, cuja qualidade de vida seja o propósito a ser alcançado, para que isto ocorra deverá haver uma integração entre todos.

Para Limongi-França (2004, p.24):

A base da discussão sobre o conceito de qualidade de vida encerra escolhas de bem-estar e percepção do que pode ser feito para atender às expectativas criadas tanto por gestores como por usuários de ações de qualidade de vida na empresa.

De acordo com o que é ressaltado pela autora, podemos destacar que a qualidade de vida em uma organização deve ter a participação de todos os atores, para que as expectativas criadas sejam alcançadas, desde que se adotem as melhores práticas, pois não adianta uma organização adotar um programa de QVT sem que haja uma interação total de todos.

Sobre as definições sobre QVT, podemos citar aquela proposta por Nadler e Lawler apud Fernandes (1996, p 44), cuja concepção os autores “consideram que a QVT é vista como uma maneira de pensar a respeito das pessoas, do trabalho e das organizações.”

Nesta definição a QVT é considerada somente na maneira de pensar, deixando de lado o que é visto na atualidade, pois na concepção de QVT deve contemplar não somente a maneira de pensar, mas também a forma como se executa um determinado trabalho, e se este não provoca desconforto ou até mesmo lesões por esforços diversos.

Outras definições de QVT, proposta a exemplo de Fernandes (1996, p.45), cuja visão salienta que Qualidade de Vida no Trabalho seria uma “gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas”.

Eda Fernandes (1996, p.45) vem contemplar de forma coesa aspectos reais do que é vivido na atualidade, pois as mudanças apresentadas pelas inovações tecnológicas propiciam mudanças no contexto relacionado à qualidade de vida impactam de forma abrangente os colaboradores, que fazem mover uma estrutura organizacional.

Fernandes (1996) apresenta a evolução do conceito de QVT em períodos distintos, onde é possível verificar diferentes visões sobre esse fenômeno, como exemplo, na década de 60 a QVT tinha um conceito variável, pois as reações do colaborador eram investigadas para que se adotasse uma maneira de proporcionar uma boa qualidade de vista para este.

Fernandes (1996) enfatiza, ainda, que a QVT deve ser capaz de mudar situações onde ocorram problemas relacionados que possam influenciar de forma negativa na qualidade de vida de cada colaborador e caso o programa não for trabalhado de forma correta, este de nada valerá, implicaria apenas em um modismo ou somente algo que possa atender a alguma exigência legal. A Tabela 1 apresenta as

Variações conceituais citadas.

Walton (*apud* Tolfo e Piccini, 1998), que diz:

A ideia de QVT é calcada em humanização do trabalho e responsabilidade social da empresa, envolvendo o entendimento de necessidades e aspirações do indivíduo, através da reestruturação do desenho de cargos e novas formas de organizar o trabalho, aliado a uma formação de equipes de trabalho com um maior poder de autonomia e uma melhoria do meio organizacional.

Walton (*apud* Tolfo e Piccini, 1998), ao esboçar o conceito sobre a QVT, vislumbra uma situação cotidiana em que nem sempre é feito um retrabalho nas das empresas voltadas a uma melhor condição de trabalho dos colaboradores, esta situação provoca alterações de comportamento e com isto a perda da qualidade de vida. Sendo que se houvesse um cuidado maior para que a valorização do individual fosse sempre constante, o estresse não ocorreria.

Diferentes respostas de estresse ocorrerão não só em função do estado geral e das características de cada organismo, mas também da fase de vida do indivíduo e da natureza e intensidade das pressões que sobre ele atuam. (LADEIRA, 1996, p.71)

Conforme ressaltado na citação, apontar somente uma consequência, como o estresse, é um tanto difícil, pois se deve levar em conta a capacidade de cada indivíduo ao se deparar com pressões diversas, seja pela pressão por resultados ou em outras situações, sem deixar de medir o estado físico do indivíduo, tendo em vista que se este sofre de alguma doença, assim maior seria a possibilidade do colaborador ser acometido por estresse.

O surgimento de empresas que utilizam cada vez mais a mente humana ao invés do esforço físico está resultando numa substituição do estresse duro, mais simples, por outro mais sutil, que transcende o trabalho propriamente dito, estendendo-se e invadindo a vida extra profissional e o lazer.” (REHFELDT, 1989, p.12)

A citação de Rehfelt (1989) corrobora a situação em que vive o colaborador bancário, pois este passou a ser cobrado cada vez mais, sendo que seu esforço maior seria o uso da mente, o que poderia ocorrer um problema maior e que muitas empresas somente têm como causador de problemas atividades que exijam um esforço físico e não o esforço mental. Outro agravante é o aumento do número de colaboradores, que buscam uma saída no alcoolismo, o que debilita em muito o indivíduo como ser humano responsável.

EVOLUÇÃO DO CONCEITO DE QVT	ANO	Visão
QVT como uma variável	1959 a 1972	Reação do indivíduo ao trabalho. Era estudado como melhorar a QVT para o indivíduo.
QVT como uma abordagem	1969 a 1974	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas ao mesmo tempo tendia a trazer resultados tanto para o empregado como a direção.
QVT como um método	1972 a 1975	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era visto como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
QVT como um movimento	1975 a 1980	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos – administração participativa e democracia industrial – eram frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
QVT como tudo	1979 a 1982	Como panaceia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
QVT como nada	Futuro	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem, no futuro este será apenas um “modismo” passageiro.

Tabela 1 - Evolução do conceito de Qualidade de Vida no Trabalho

Fonte: Fernandes (1996 p. 42).

Na década de 80, a QVT tomou um novo rumo tendo em vista que as organizações começaram a perceber o baixo rendimento de seus colaboradores pelo aumento da carga de trabalho aliado ao crescente do uso de tecnologia, e com o aumento da competitividade, essa situação se agravou ainda mais. Reclamações de desconforto em que a causa é atribuída ao uso de tecnologia têm corroborado para uma situação preocupante, começando nesta fase ao que é chamado de

doença funcional, considerada uma das maiores causas de licença médica. Conforme publicação abaixo, onde o Ministério da Saúde relata.

Segundo estudo do Ministério da Saúde (MS) relata que: cerca de 200 patologias estão relacionadas ao trabalho. Dessas, merecem destaque as Lesões por Esforço Repetitivo (LER), também denominado Distúrbios Osteomoleculares Relacionados ao Trabalho (DORT), segunda causa de afastamento do trabalho no Brasil os dados são do INSS e que a cada 100 trabalhadores na região Sudeste, por exemplo, um é portador de LER, de acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS). A doença atinge profissionais na faixa etária de maior produtividade, entre 30 e 40 anos de idade e ataca principalmente bancários, metalúrgicos e operadores de telemarketing. (www.segurancanotrabalho.eng.br).

De acordo com Peter Drucker (1981 p.20), cita:

Frederick W Taylor (1856/1915) engenheiro autodidata americano, sendo ele o primeiro homem que se tem notícias que não aceitou o trabalho como fato consumado, e daí começou ele a observar os objetivos sociais, onde seu trabalho serviu-lhe de motivação onde seu desejo de liberar o trabalhador do fardo do trabalho excessivamente pesado, destruidor tanto do corpo como da alma. Também romper a Lei de Ferro dos Salários dos economistas clássicos, como (Marx inclusive), que condenava o trabalhador a insegurança econômica e a pobreza perpetuam. Ele almejava algo que foi bastante efetivado nos países desenvolvidos: dar ao trabalhador um meio de vida decente mediante aumento de produtividade do trabalho. (Princípio da administração científica Peter Drucker (1981 p. 20)).

Como podemos observar, a preocupação de Taylor para com o trabalhador era somente a cobrança para produzir, mas com o surgimento de inovações o mesmo não achava justa a forma de remuneração. Na atualidade, a tecnologia propiciou profissionais mais capacitados e com melhor e sua remuneração. No entanto esta nova situação criou um problema de saúde com a diminuição de esforços físicos, o sedentarismo tornou-se maior, levando o colaborador a ter uma qualidade de vida reduzida.

Outra definição de QVT tem o seguinte conceito proposto por Davis e Newstrom (2004, p. 146): “os pontos favoráveis e desfavoráveis de um ambiente de trabalho para pessoas”. Nesta concepção, pode-se deduzir que a qualidade de vida está relacionada ao ambiente de trabalho, o que poderá contribuir ou não para o bem-estar do trabalhador.

As concepções mencionadas apontam as necessidades e a importância de um programa de QVT, mas todas estas abordagens por si não garantem o bem-estar do trabalhador, sem que haja um gerenciamento voltado a este fim, por isso, o departamento de recursos humanos (RH) de qualquer organização deve ser capaz

de adequar o melhor emprego do QVT. Segundo Ribeiro (2006, p. 14), “o objetivo do departamento de recursos humanos é criar oportunidades para as pessoas crescerem dentro da empresa”, este comentário realçar a importância do RH, dentro de uma organização.

Dentro da abordagem quanto à importância do RH, Chiavenato (2004, p.6) comenta: “o gerenciamento deve se adequar à cultura da organização, estrutura, ramo de atividade, características do contexto ambiental, tecnologia aplicada, e a administração de pessoas é reconhecida como responsável pelos processos internos da organização”. Este comentário reforça que a gestão de RH deve considerar todos os fatores que podem influenciar na aplicação de um QVT.

Chiavenato (2004, p.4) afirma ainda que: “as pessoas, para atingir os seus objetivos, dependem das organizações para trabalhar, e as organizações, para produzir seus bens e produtos, atender seus clientes, dependem das pessoas para competir no mercado e alcançar seus objetivos”.

Na afirmação deste autor, pode-se deduzir que as necessidades do trabalhador e das organizações promovem o bem-estar, porém para que isto ocorra, a valorização deve ser para ambas as partes, pois se a empresa produz, ela tem como valorizar e recompensar adequadamente o trabalhador, sendo a valorização uma contribuição importante para a qualidade de vida.

De acordo com Feigenbaum (1994, apud CONTE, 2003, p. 33):

Qualidade de vida no trabalho é baseada no princípio de que o comprometimento com a qualidade ocorre de forma mais natural nos ambientes em que os funcionários se encontram intrinsecamente envolvidos nas decisões de influenciam diretamente suas atuações.

Esta visão revela que a qualidade de vida deve ocorrer sem pressão nas organizações, pois é sabido que as decisões partem de funcionários, que tem como função o gerenciamento, e que este também é merecedor de uma boa qualidade de vida.

Limongi – França e Rodrigues (1996, p.121) contribuem com uma definição de QVT, cuja visão aponta que a: “qualidade de vida é, antes de tudo, uma atitude diante da necessidade de manter o emprego, ser reconhecido por competência, desenvolver-se”, diante desta definição podemos considerar que a qualidade de vida é uma necessidade e esta pode ser provida pelo devido reconhecimento de cada trabalhador, sem forçá-lo a produzir, porque antes de tudo o trabalhador deve fazer

por onde ser reconhecido, como atitudes inovadoras, por exemplo. Hackman e Suttle (apud QUIRINO e XAVIER 1987, p. 72) comentam que:

A qualidade de vida no trabalho refere-se à situação das necessidades da pessoa. Ela afeta atitudes pessoais e comportamentais, tais como criatividade, vontade de inovar ou aceitar mudanças, capacidade de adaptar-se a mudanças no ambiente de trabalho e o grau de motivação interna para o trabalho, que são fatores importantes para a produtividade do indivíduo.

A qualidade de vida a partir desta citação é relacionada com as necessidades pessoais de cada um, onde a vontade e a criatividade contribuem para alcançar o que se busca; que é uma boa qualidade de vida no ambiente de trabalho. Há ainda, como fator motivador, a capacidade de inovar, sem a preocupação de reverter, confirmando assim que a capacidade de adaptação é fundamental para se conseguir êxito em tudo que se faz.

Com as mudanças ocorridas na legislação, as empresas são obrigadas a destinar vagas para portadores de deficiências, essa situação faz com que as organizações buscassem se adequar e no caso das Instituições Financeiras não foi diferente, principalmente nos públicos, pois no concurso para provimento de cargos deve constar em edital essa questão.

Conforme a Lei n. 8.213/91 art. 93 e o Decreto nº 3.298/99 art. 36, onde consta a destinação de parte do mercado de trabalho a pessoas portadoras de deficiências, (PPDs¹). Ainda amparada pela Constituição Federal de 1988, no art. 7, inciso XXXI, onde se proíbe qualquer discriminação em relação aos PPDs no que tange a salário e critérios de admissão.

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) aponta através da NBR 9050 (1994) a acessibilidade para pessoas com deficiência ou dificuldade de locomoção, no entanto esta norma é a mais desrespeitada por não haver rigor no cumprimento da lei em não cobrar adequações que vão desde acessibilidade nos transportes, conforme a lei 10.048 de 2000 que assegura acessibilidade nos transportes.

O conceito de pessoa portadora de deficiência, segundo Decreto nº 3.298/99 (Brasil, 1999) no art. 3 considera:

I – deficiência é toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o

desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano.

II – deficiência permanente é aquela que ocorreu ou se estabilizou durante um período de tempo suficiente para não permitir recuperação ou ter probabilidade de que se altere, apesar de novos tratamentos.

III – incapacidade e uma redução efetiva e acentuada da capacidade de integração social, com necessidade de equipamentos, adaptações, meios ou recursos especiais para que a pessoa portadora de deficiência possa receber ou transmitir informações necessárias ao seu bem-estar pessoal e ao desempenho de função ou atividade a ser exercida.

Este decreto confirma que o indivíduo não pode ser desprezado e que deve ser respeitado, ter sua dignidade garantida e que o governo e as empresas devem suprir as necessidades de cada um, independente da deficiência.

Seguindo esse contexto, Wisner (1987, p.26) define ergonomia como:

Um conjunto de conhecimentos científicos relativos ao homem e necessários para conceber os instrumentos, as máquinas e dispositivos de tal forma que possam ser utilizados com máximo de conforto, de segurança e de eficiência, pelo trabalhador.

Esta afirmação vislumbra a importância do conhecimento para que se obtenha o melhor para o bom viver do homem quanto ao seu labor diário, onde a sua segurança e conforto devem fazer parte e com isto uma melhor adequação de todos os aparatos tecnológicos para uma melhor eficiência e maior produtividade.

Na abordagem sobre qualidade de vida no trabalho, podemos observar que a tenossinovite do digitador teve o reconhecimento da previdência social como uma doença ocupacional. Em meados de 1987, a categoria dos digitadores passou a fazer pressão junto aos órgãos competentes para o reconhecimento deste malefício, pois até então os profissionais ficavam doentes sem a devida cobertura. Antonalia (2001, p.14), sobre a DORT ressalta:

O principal fenômeno social responsável por essa patologia (DORT) foi à modernização do trabalho, determinando um aumento das tarefas manuais repetitivas, especialmente membros superiores, ombros e região cervical.

A citação reforça ao que vive o bancário no dia-a-dia, cujos esforços apresentam um elevado índice de repetições no labor diário, sendo por uso de aparatos tecnológicos, como o *mouse*, teclado e o mobiliário, este último como mesas e cadeiras que contribuem para o agravamento do problema.

O trabalhador bancário na atualidade tem sofrido com doenças relacionadas à postura, tendo causa o longo período em que o mesmo passa sentado em seu labor diário e buscar a correta forma de postura devem ser incluído na rotina diária

para que não ocorram doenças futuras, como problemas de coluna e nos membros como as mãos e os punhos.

Segundo Lida (1998, p.85), afirma:

A posição sentada exige atividade muscular do dorso e do ventre para manter esta posição. Praticamente todo peso do corpo é suportado pela pele que cobre o osso ísquio, nas nádegas. (...) A postura ligeiramente inclinada para frente é mais natural e menos fatigante que aquela ereta. O assento deve permitir mudanças frequentes de postura, para retardar o aparecimento de fadiga.

Esta afirmação nos remete a importância que deve ter o mobiliário disponibilizado pelas instituições financeiras. Estes mobiliários devem atender os colaboradores em suas necessidades, respeitando seu biotipo, ou seja, contribuir de forma correta para uma melhor postura, pois o trabalhador sofre com as falhas de projeto de mesas e cadeiras.

2.1 Estrutura de um Programa de QVT

De acordo com o programa de QVT do Banco do Brasil, podemos encontrar o que afirmou Peters e Waterman (1983), tendo em vista que a instituição vem adotando um programa onde é visível à intenção, ou seja, está agindo firme na melhora da qualidade de vida de seus colaboradores. Segundo disponibilizado no *site* do banco⁶⁷, o Programa de QVT envolve:

- a) É uma ação institucional
- b) Respeita a diversidade do público e suas variações culturais, diferenças regionais e interesses coletivos.
- c) Considera a educação continuada como caminho de estilo de vida saudável
- d) Pressupõe que a adesão às ações do programa é voluntária
- e) Co-responsabiliza os funcionários e colaboradores pelos cuidados com sua saúde e segurança no trabalho

Observando a proposta do Banco do Brasil, podemos observar que um programa de QVT deve ser uma ação conjunta onde empresa e empregado devem ter a consciência da importância do programa e que sua aplicação procura melhorar

¹ PPDs Pessoa Portadora de Deficiência

⁷ Portal do Banco do Brasil na internet. <http://www.bb.com.br/qvt...>

o dia-a-dia de cada funcionário através da manutenção da saúde e os objetivos organizacionais e, para isto, o Banco tem disponibilizado recursos, realizado parcerias com entidades que se preocupam com a qualidade de vida, como convênios com faculdades, Serviço Social da Indústria (SESI) entre outros.

Os convênios firmados têm a finalidade de propiciar um acompanhamento profissional, por fisioterapeutas, que aplicam de forma correta uma série de atividades físicas voltadas a uma boa qualidade de vida e, assim, promover a continuidade das atividades fora do local de trabalho, sem deixar de frisar o que a instituição esta propondo a seus funcionários.

Não há Qualidade de Vida no Trabalho sem Qualidade Total, ou seja, sem que a empresa seja boa. Não confundir QVT com política de benefícios, nem com atividade festivas de conagração, embora essas sejam importantes em uma estratégia global. A qualidade tem a ver, essencialmente com a cultura da organização. São fundamentalmente os valores, a filosofia da empresa, sua missão, o clima participativo, o gosto por pertencer a ela e as perspectivas concretas de desenvolvimento pessoal que criam a identificação empresa – empregado. O ser humano fazendo a diferença na concepção da empresa e em suas estratégias (MATOS, 1997, p. 40).

Matos (1997) vislumbra que a qualidade de vida deve estar inserida em um processo de qualidade total dentro da organização, e que um programa de QVT deve ser considerado como obrigação e não como benefício oferecido, o que infelizmente ocorre em muitas organizações que, por uma má gestão, desvirtua a realidade de um verdadeiro programa de QVT.

Ao implantar um programa de QVT em uma organização, é necessário que haja conscientização da sua finalidade e o que é melhor para cada colaborador. Assim, seguindo um projeto organizacional na realidade da organização, buscando além de tudo a valorização profissional com melhor recompensa de salário e uma boa adequação do local de trabalho.

Quando uma pessoa ingressa em uma organização, parte de sua personalidade não se integra à empresa, mesmo que esta desenvolva esforços máximos para absorvê-la totalmente [...]. A fundamentação da inclusão parcial esta no fato de o homem pertencer a vários grupos simultaneamente, ser obrigado a representar vários papéis ao mesmo tempo. Além de ser empregado, o indivíduo pertencem a outros grupos, como a família, as entidades de classe, o grupo religioso, de amigos, etc. E, sem dúvida, guarda fidelidade a eles, talvez em grau superior à própria empresa, pelo fato de neles encontrar oportunidades para dar vazão aos sentimentos. Entretanto, na empresa, a vinculação de caráter mecanicista e

econômico dificulta ao homem externar sua totalidade como pessoa (AQUINO, 1979, p. 39).

Aquino (1979) relata que o trabalhador, ao ser contratado por uma empresa, necessita de atenção para que este possa produzir, tendo em vista que a vida do indivíduo não se restringe somente ao local de trabalho, pois ele participa de um meio social e familiar, onde os sentimentos têm variações. Conforme a maneira que o indivíduo é tratado na empresa, como é dispensada a valorização deste, através de salário digno, seriam formas de interação com o meio em que ele vive, dando assim uma qualidade de vida satisfatória.

Ao adotar um programa de QVT, o banco reforça a questão social, pois o reflexo desta ação vem a valorizar ainda mais a instituição que ver nos seus funcionários a importância deles junto à coletividade e que a satisfação deve ser mostrada de forma natural e para isto a saúde o bem estar dos funcionários é fundamental, pois funcionário doente é um ser sem autoestima. Seguindo esta linha de raciocínio, o banco mantém campanhas voltadas ao QVT.

Contudo, nos deparamos com situações onde a QVT, não é só prejudicada por fatores fisiológicos, onde erros de posturas também contribuem para diminuição da qualidade de vida, tendo outros agravantes que corroboram para tal situação. Com o fator psicológico afetado, aonde fatores diversos que vão desde a compensação salarial adequada, cobranças excessivas por resultados, causa estresse e esta situação tem levado colaboradores a buscarem fugas na bebida, drogas e muitos não procuram ajuda, sendo uma causa crescente de afastamento ao trabalho. Conforme informativo abaixo, onde os dados retratam o problema.

Bancários e profissionais de saúde são os que mais se afastam por causa de doenças mentais. Dessas, 55% são doenças depressivas. As doenças relacionadas ao estresse e à fadiga física e mental também são apontadas por especialistas como as que mais afetam os trabalhadores, apesar da subnotificação dos casos. É o que aponta uma pesquisa realizada em 2002 pelo Laboratório de Saúde do Trabalhador da Universidade de Brasília (UnB) a partir de dados fornecidos pelo Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS). (www.segurancaotrabalho.eng.br).

Preocupado com esta situação o Banco do Bom, tem procurado atender estes funcionários, com ajuda psicológica, principalmente depois da mudança da legislação, onde funcionários com alguma dependência química devem ser tratados e não expurgados como acontecia antes. O que promoveu uma melhor integração entre todos os colaboradores que precisavam de alguma ajuda.

2.2 Planejamento Estratégico de um QVT

Entende-se por planejamento estratégico todo processo empregado para garantir a sustentação de uma metodologia a ser utilizada para um fim, que no uso de um programa de QVT é de suma importância, aliás em toda a administração o planejamento é o requisito básico para o sucesso de um projeto, sem este o fracasso é líquido e certo.

Segundo, Lorange e Vancil (apud OLIVEIRA, 2008), avaliam que não existe uma metodologia universal para planejamento estratégico, porque as empresas diferem em tamanho, em tipos de operações, em forma de organização, em filosofia e estilo administrativo, portanto, pretende-se neste planejamento utilizar as mais atuais e difundidas técnicas de planejamento.

A partir desta informação, podemos vislumbrar que o planejamento não possui um modelo universal aplicada a qualquer situação, porém é importante que a aplicação deve estar de acordo com o porte da organização, porque dele partirá uma proposta e como tal vai envolver custos.

Na organização escolhida para a presente pesquisa, observa-se esta preocupação. No entanto, o tamanho da organização seria um agravante, mesmo possuindo disponibilidade de recursos, nem sempre os resultados saem como planejado, por envolver um número grande de funcionários, pois quanto mais pessoas envolvidas em uma atividade maior serão os conflitos.

A preocupação e a relevância que um programa de QVT, considerado como ação motivadora para que o Banco do Bom adotasse uma estratégia voltada para uma melhor qualidade de vida de seus colaboradores, criando dentro da estrutura uma gerência incumbida de levantar a real situação dos funcionários, tendo em vista o crescente número de afastamentos ao trabalho por problemas de saúde, que é atribuído às rotinas empregadas pelo banco.

Tavares (1991, p.7) *apud* Furlan (2003) menciona que:

O princípio dos anos 1960 trouxe significantes modificações à concepção anterior de planejamento; neste período a prática do planejamento de longo prazo se baseava na crença de que “o futuro pode ser melhorado por uma intervenção ativa no presente”. Para tanto era necessário estimar o futuro a partir da projeção de indicadores atuais e passados. Desses indicadores poderiam ser derivados três tipos de previsões: uma projeção referência para indicar o que pode acontecer a uma organização se nada de novo for feito; uma projeção desejável para indicar onde a organização poderia

chegar se todas as suas aspirações fossem cumpridas e uma projeção planejada para descrever onde a organização deverá chegar efetivamente para atingir suas aspirações.

Furlan (2003), ao afirmar que a estratégia em uma organização é o grande diferencial tendo em vista que o objetivo buscado deve gerar satisfação e oportunidades não só para a organização como também para o ser humano, e quando a estratégia é voltada um programa de QVT, com certeza se busca a valorização de todos. Sempre seguindo as competências conforme: Limongi-França (2004, p.94) afirma que “A competência da gestão de QVT deve pressupor sempre integração comunitária, organizacional e da pessoa no trabalho, resultando em evidências de bem-estar”.

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

3.1 Tipo de pesquisa - método - exploratória e descritiva

O estudo realizado de natureza exploratória, com o uso do método quantitativo, o que contou também com análise a documentos que contemplaram o tema de pesquisa o QVT e os possíveis reflexos negativos.

O método, segundo: Marconi e Lakatos (2007, p. 83), é “o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros –, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista”.

Zanella (2006, p.89), “cita o método quantitativo como, “para medir opiniões e preferências como comportamentos””. Este método busca opinião direta de cada participante da pesquisa.

Quanto ao método qualitativo, Zanella (2006 p. 99) caracteriza “como um método que não emprega a teoria estatística para medir ou enumerar os fatos

estudados”. Esse método busca a realidade de acordo com a opinião de cada um sem o uso de meios estatísticos na análise dos resultados.

Esta pesquisa teve caráter descritivo, o que segundo também podemos utilizar o que afirmou Gil (2002, p.42), “tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações de variáveis”. Isto por descrever uma situação de uma população, que no caso do setor bancário, e o programa de QVT disponibilizado pela instituição bancária.

A análise de documentos sobre QVT deve-se ao fato ao interesse das organizações que têm buscado aprimoramento da melhor prática possível para um programa de QVT, por ser uma forma indireta de pesquisa onde utiliza de arquivos disponibilizados na rede mundial de computadores e em *sítios*⁸ específicos com acesso restrito.

Segundo Andrade (2009, p.119), “a metodologia é o conjunto de métodos ou caminhos que são percorridos na busca do conhecimento”. Esta afirmação nos mostra que o conhecimento pode ser alcançado, no entanto devemos buscar a devida orientação onde preceitos já existentes, podem nos levar ao que buscamos.

Diversos autores contribuirão para definir metodologia, no entanto, alguns buscarão definir de acordo com o tipo de pesquisa como a exploratória que segundo Severino (2007, p.123), define: “A pesquisa exploratória busca apenas levantar informações sobre um determinado objeto, delimitando assim um campo de trabalho, mapeando as condições de manifestação desse objeto. Na verdade ela é uma preparação para a pesquisa explicativa”.

Lakatos E Marconi (2001, p. 43) afirma que:

A pesquisa pode ser considerada um procedimento formal com método de pensamento reflexivo que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para se conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais. Significa muito mais do que apenas procurar a verdade: é encontrar respostas para questões propostas, utilizando métodos científicos.

Esta afirmação vem de encontro ao objetivo de um projeto de pesquisa, onde o resultado depende do caminho escolhido e se este tem respaldo científico, é

⁸ Intranet- rede privada de comunicação utilizada em grandes corporações.

um método formal já provado, portanto os erros podem ocorrer se a escolha do projeto for errada.

Outra forma de pesquisa, descritiva onde o intuito é buscar características em meio a uma população onde as opiniões são coletadas observando pontos distintos como, escolaridade, sexo, profissão etc. tendo a finalidade de descrever as características de uma população, levantar opiniões, para Gil (1999, p.44) “As pesquisas descritivas são, juntamente com as exploratórias, as que habitualmente realizam os pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática. São também as mais solicitadas por organizações como instituições educacionais, empresas comerciais, partidos políticos, etc”.

3.2 Caracterização da Organização e do Setor de Atuação

O Banco do Bom, fundado em 12 de outubro de 1808, primeiro banco a operar no Brasil, e o quarto no mundo a emitir moeda. Hoje com mais de 200 anos vem cada vez mais exercendo uma função de grande valor, por ser uma instituição financeira pública tem um papel social voltado à integração do governo com a coletividade, hoje com mais de 100.000, colaboradores onde estes são responsáveis por fazer funcionar uma estrutura de grande porte, estando presente em quase todos os municípios do Brasil, facilitando ações de valorização.

A escolha do Banco do Bom deu-se por ser uma instituição financeira pública de grande porte e terá à agência Cacoal – Rondônia, como escolha para a pesquisa, localizada no seguinte endereço Av. Amazonas nº 1111, com mais de 20 anos de fundação, conforme registros encontrados na agência. Teve no início de suas atividades mais de 50 funcionários, mas com a crescente das inovações tecnológicas possui hoje 35 funcionários, que tem a responsabilidade de atender uma considerável população, o que causa reclamações tanto internas como externas.

Ainda sobre a escolha desta agência foi pela importância que a mesma tem na região, tendo classificação de nível dois, por sua localização privilegiada em relação às demais localidades e por ser uma localidade que apresenta um crescimento acima da média segundo dados do Clube de Diretores lojista de Cacoal e um índice de desenvolvimento humano (IDH de 0, 773 censo 2000⁹)

3.3 Participantes do Estudo

Os participantes selecionados para este projeto de pesquisa serão os funcionários da agência do Banco do Bom Cacoal – Rondônia, sem distinção de função, ou seja, todos que se dispuser a colaborar com a pesquisa, onde serão abordados temas relacionados aos aparatos tecnológicos oferecidos bem como, as condições de acessibilidade, para funcionários com dificuldades de locomoção e para funcionárias no período de gestação.

3.4 Caracterização do Instrumento de Pesquisa

Para esta pesquisa foi utilizado um questionário com a finalidade de investigar a percepção dos pesquisados sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, no que diz respeito aos equipamentos e mobiliários. Para tanto, o questionário utilizado é composto por: uma breve introdução contendo a finalidade e da pesquisa.

A estrutura do instrumento consistiu o que por Marconi e Lakatos (2007, p. 206) sugerem: “perguntas que consistem na aplicação de estimativa dando condições de se emitir um julgamento com uso de escala variável contendo informações para um mesmo item onde o respondente teve duas opções distintas para sua resposta a ser escolhida”.

O questionário teve duas etapas distintas: a primeira é abordada os dados pessoais do respondente como, idade, naturalidade, escolaridade, função que exerce dentro do banco, tempo de serviço.

⁹ IDH, índice de desenvolvimento humano, medida que varia de 0 a 1,

Na segunda etapa foi abordado o tema proposto QVT e seus possíveis reflexos negativos dentro da instituição. Para a segunda etapa foi utilizado uma escala do tipo Likert de 4 (quatro) pontos, 1 – concordo, 2 – Concordo totalmente, 3 – Discordo, 4, – Discordo totalmente.

Segundo Oliveira (2001, p. 16), este modelo “fornece direções sobre a atitude do respondente em relação a cada afirmação, sendo ela positiva ou negativa”.

3.5 Procedimentos de Coleta e de Análise dos Dados

A pesquisa foi realizada através da aplicação de um questionário, tendo como base estudo de caso do Banco do Bom. O questionário utilizado como instrumento de coleta de dados abordou, principalmente, se as campanhas que o banco oferece são suficientes para o esclarecimento da situação quanto aos reflexos negativos na qualidade de vida dos colaboradores, vinculados à ergonomia no ambiente de trabalho e aos aparatos tecnológicos utilizados pelo banco.

Também foi concedida oportunidade aos participantes da pesquisa, de fornecer novas ideias na amenização dos reflexos negativos como, por exemplo, adequação de mobiliário, acessibilidade para portadores de deficiência motora, problemas, que não somente afeta o indivíduo, mas também toda sua família e o governo que tem que arcar com custos de benefícios previdenciários.

A coleta de dados ocorreu com entrega de vinte e cinco questionários na agência, nos dias quinze e dezesseis de março de 2012 sendo respondidos somente dezessete questionários, perfazendo-se desta forma um total de sessenta e oito por cento dos respondentes, distribuídos na seguinte forma, quarenta e um por cento do sexo feminino e cinquenta e nove por cento do sexo masculino.

As informações obtidas foram tabuladas e analisadas com o auxílio do *software* MS Excel. O uso deste *software* permitiu também a elaboração de gráficos, o que possibilitou melhor compreensão das informações levantadas.

4 RESULTADOS DA PESQUISA E DISCUSSÃO

Os resultados obtidos com a pesquisa realizada, cujo objetivo foi levantar a opinião de trabalhadores sobre o Programa de Qualidade de vida no Trabalho (PQVT), indicaram, de maneira geral, a existência de problemas, cuja possível causa esteja centrada em diversas situações, que vão desde o estresse de labor diário, cobranças, o que implica na diminuição da qualidade de vida no trabalho.

Os resultados, que serão descritos a seguir, foram provenientes das informações levantadas sobre o programa de QVT adotado pela instituição permitiram verificar, através do questionário utilizado, questões sobre o tema da pesquisa, a divulgação sobre o programa e a correta postura quando do uso dos aparatos tecnológicos disponibilizados pelo banco.

Sobre o programa de QVT, foi indagado aos trabalhadores se o programa atende as necessidades dos funcionários, no que se refere aos aparatos tecnológicos e à acessibilidade. Os resultados são descritos no Gráfico 1.

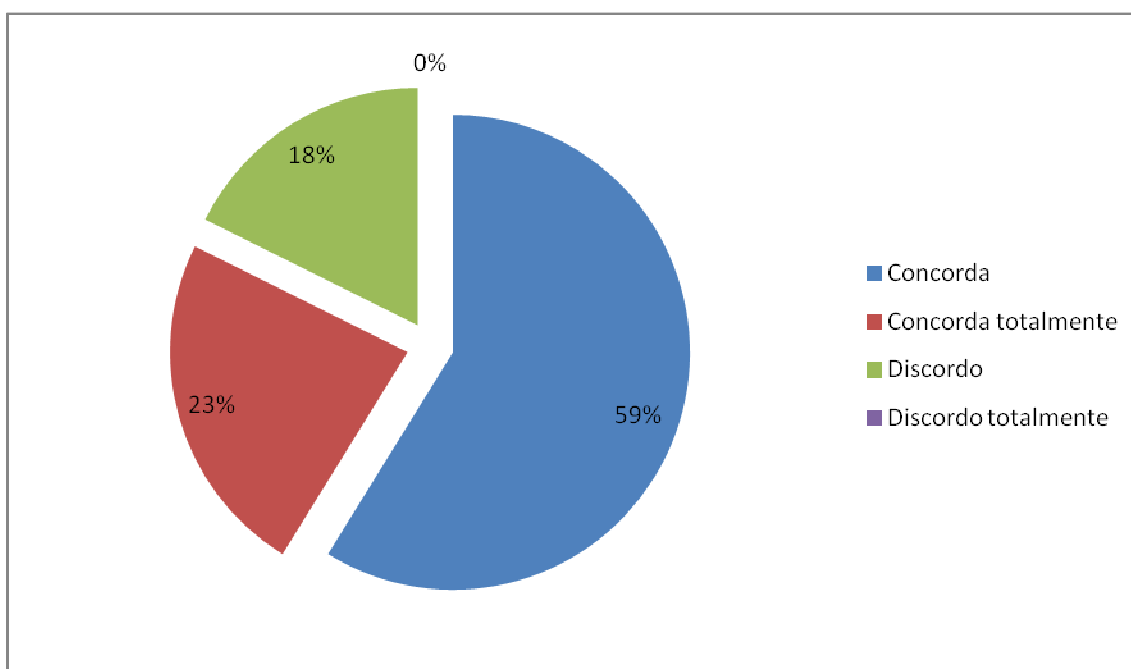


Gráfico 1. Atendimento das Necessidades Tecnológicas

Fonte: Dados da pesquisa

Os respondentes opinaram na seguinte proporção, cinquenta e nove por cento dos respondentes concordam com o programa QVT vigente e vinte e três por cento concordaram totalmente, e dezoito por cento discordaram do modelo adotado pela instituição financeira.

Para Limongi-França (2004, p.24), “a base da discussão sobre o conceito de qualidade de vida encerra escolhas de bem-estar e percepção do que pode ser feito para atender às expectativas criadas tanto por gestores como por usuários de ações de qualidade de vida na empresa”.

Segundo Limongi-França, qualidade de vida depende da percepção de cada um dos atores, pois somente eles podem melhor avaliar o seu bem estar e o que é feito para se alcançar este propósito.

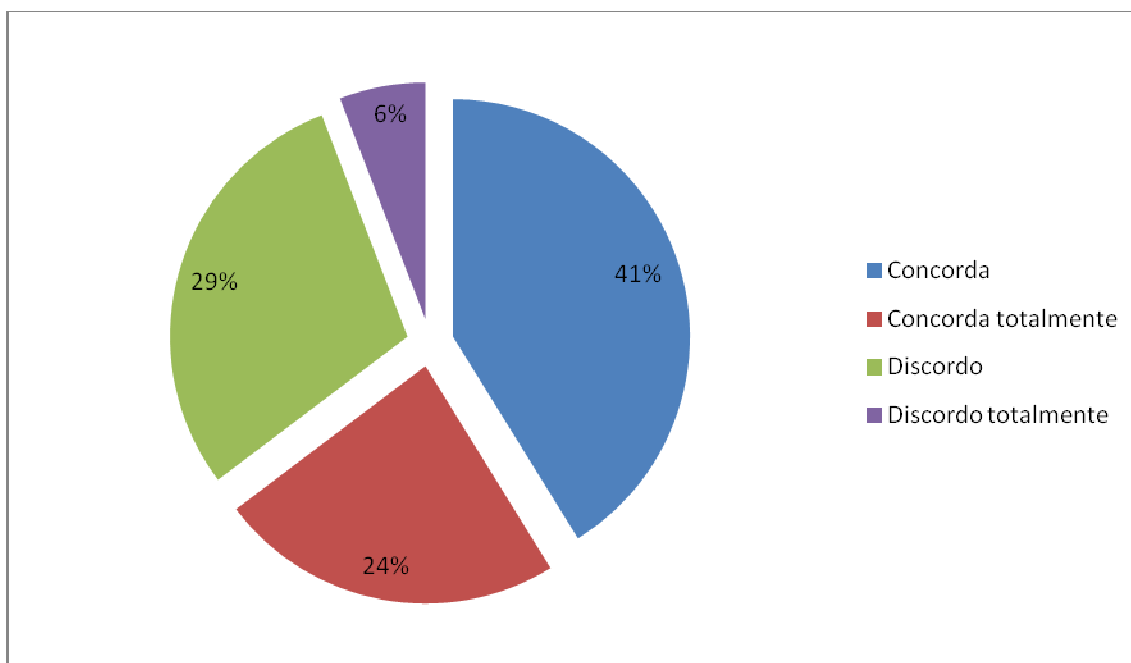


Gráfico 2. Melhorias com implantação do PQVT

Fonte: Dados da pesquisa

Quanto às melhorias na implantação do programa, os resultados indicaram que a maioria (41%) concorda e (21%) concorda totalmente que houve melhoria com o programa, ou seja, estão satisfeitos com o modelo de QVT,

Segundo Antunes (1999, p.175), “Uma vida cheia de sentido fora do trabalho supõe uma vida dotada de sentido dentro do trabalho.” O grifo, vislumbra que o sentido da vida deve ocorrer sempre tanto no local de trabalho como fora dele, no entanto para o sentido ser completo devesse ocorrer à qualidade de vida, mas que

para isto seja possível não deve haver pressão por mais resultados sem a devida compensação, ou seja, as regras e programas voltados para o bem-estar devem ser tidos como possível e assim acontecendo à satisfação vai ocorrer.

A abordagem onde foi indagado se o programa de QVT adotado dentro a agência provocou alguma mudança no ambiente de labor diário, tendo os respondentes opinados seguinte percentual: cinquenta e três por cento afirmaram que ocorreram mudanças no labor diário concordando e vinte e três por cento afirmaram que a concordância é total e quanto a vinte e quatro por cento discordam.

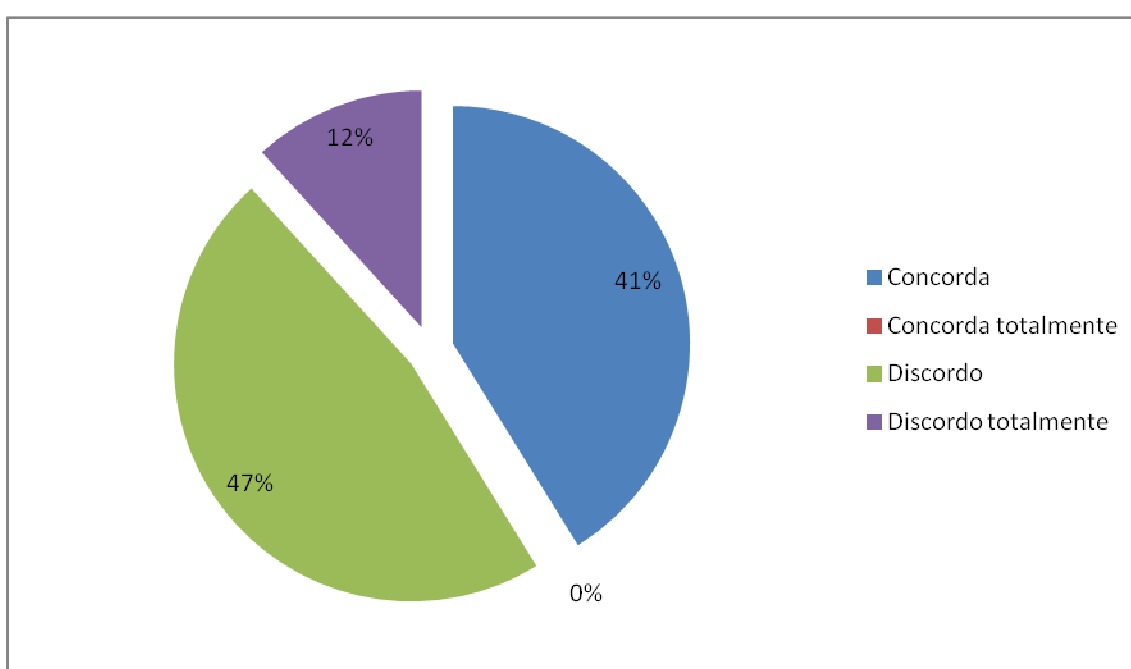


Gráfico 3. Adequação dos Recursos Disponibilizados

Fonte: Dados da pesquisa.

O Gráfico 3, trata sobre os recursos disponibilizados pelo banco onde se os mesmos eram suficientes ou não para a melhor aplicação do programa de QVT, os respondentes opinaram da seguinte forma, quarenta e um por cento concordam e quarenta e sete por cento discordam e doze por cento discordam totalmente.

A instituição disponibiliza recursos para o programa de QVT, contudo esta aplicação depende dos colaboradores, pois se houvesse um engajamento maior ao programa com certeza, mudanças aconteceriam, tendo em vista que novas idéias surgiriam com intuito de uma melhor adequação do QVT, seguindo as solicitações dos colaboradores.

A instituição financeira criou uma gerência, onde o objetivo é buscar o bem-estar de cada colaborador, viabilizando recursos para adequar as necessidades de cada agência.

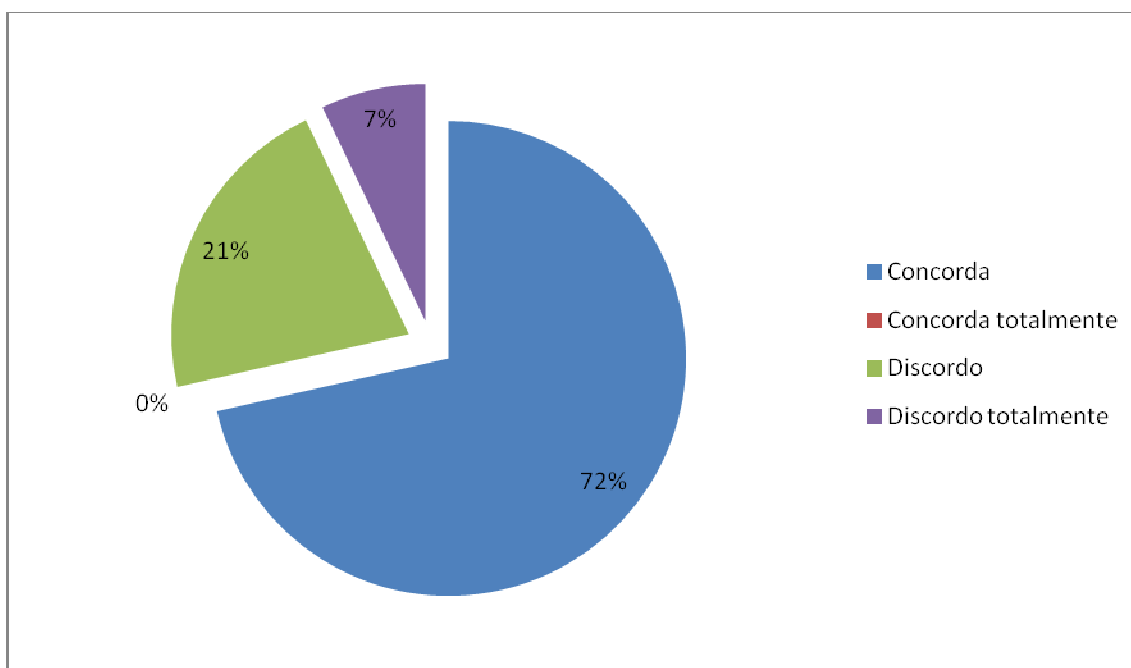


Gráfico 4. Adequação do PQVT à Ergonomia e Postura

Fonte: Dados da pesquisa.

O Gráfico 4, aborda o problema vivido pelo bancário que é ter sua qualidade de vida no trabalho diminuída por erros de ergonomia e postura, onde o resultado foi o seguinte setenta e dois por cento dos respondentes concordam que o programa de QVT adotado pelo banco contribuiu para mudanças quanto à forma correta de se portar quando sentados e o melhor uso dos aparatos tecnológicos, e vinte e um por cento discordam do modelo adotado e sete por cento discordam totalmente.

NR-17 Visando estabelecer parâmetros que “permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente”, o Ministério do Trabalho e Previdência Social instituiu a Portaria nº 3.751, em 23/11/90, que baixou a Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17) que trata especificamente da ergonomia.

O Ministério do Trabalho e Previdência Social, ao baixar a Nr-17, estabeleceu que a postura e ergonomia devessem ser mais bem observadas, tendo

em vista ao grande numero de queixa e oneração tanto das empresas como o governo que é obrigado a pagar benefícios por doenças que tem como causa erros de ergonomia ou postura.

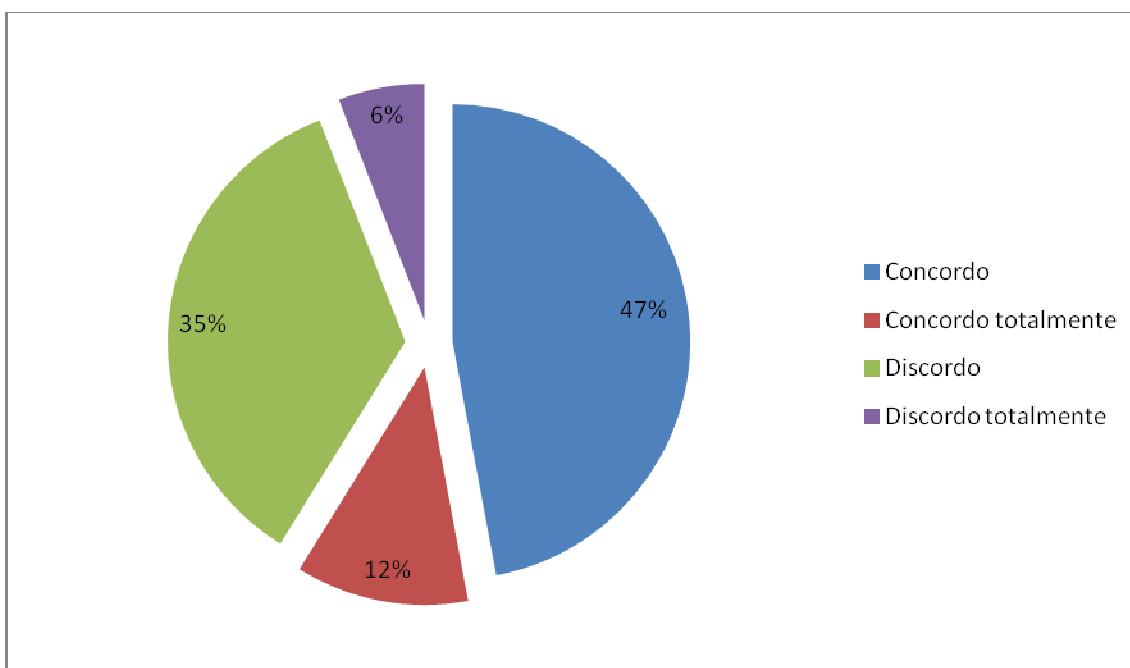


Gráfico 5. Divulgação do PQVT na Organização

Fonte: Dados da pesquisa.

O Gráfico 5, abordou se o programa de QVT adotado teve uma boa divulgação dentro da instituição os respondentes contribuíram com o seguinte percentual: quarenta e sete por cento concordaram que a divulgação foi suficiente, doze por cento concordaram totalmente, trinta e cinco por cento discordaram e seis por cento com discordância total.

A divulgação existe, porém uma parcela considerável dos respondentes não está atenta ao programa adotado pelo banco que tem o intuito de melhorar o dia-a-dia de seus colaboradores no que diz respeito a seu bem-estar. Mesmo com verba para o programa de QVT, ainda ocorre falhas na aplicação correta do QVT, a busca de uma boa postura junto aos colaboradores e o cuidado para com aqueles que necessitam de cuidados diferenciados por apresentarem alguma deficiência motora é focado em campanhas internas.

Limongi- França (1997 p.80). “O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa.”. Esta afirmação retrata que a implantação de uma QVT depende de vários fatores, porém todos devem ficar atentos no que a empresa esta propondo, para que se consiga o resultado esperado.

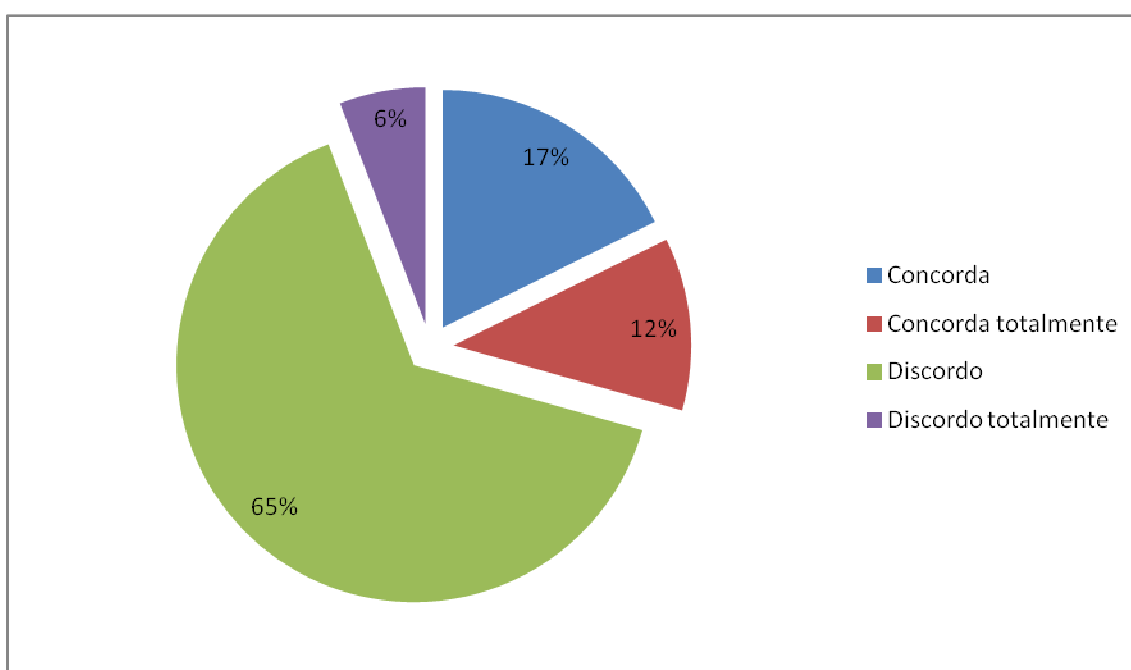


Gráfico 6. Percepção da Postura Correta e do Conforto

Fonte: Dados da pesquisa.

O Gráfico 6, aborda uma situação onde o programa de QVT pode contribuir para uma melhor qualidade vida no trabalho, no entanto o engajamento é fundamental e neste tópico os respondentes contribuíram da seguinte forma: dezessete por cento estão atentos para a correta postura durante a jornada diária de trabalho, e doze por cento concordam totalmente o modelo vigente e buscam a sua aplicação enquanto sessenta e cinco por cento não estão atentos a aplicação de correta postura e sete por cento discordaram totalmente, ou seja, não buscam em nenhum momento a melhor ergonomia e postura correta.

Quanto à aplicação do programa de QVT dentro do banco que tem assegurado ao colaborador períodos de pausas para alongamento durante a jornada diária, no entanto os colaboradores responderam da seguinte forma: quarenta e sete

por cento dos respondentes concordam do modelo e também com quarenta e sete por cento discordam e seis por cento discordando totalmente, isto prova que existe uma divisão neste tema onde todos têm direito a uma pausa durante a jornada diária e praticamente a maioria não atenta para este direito que pode contribuir para uma melhor qualidade de vida no trabalho.

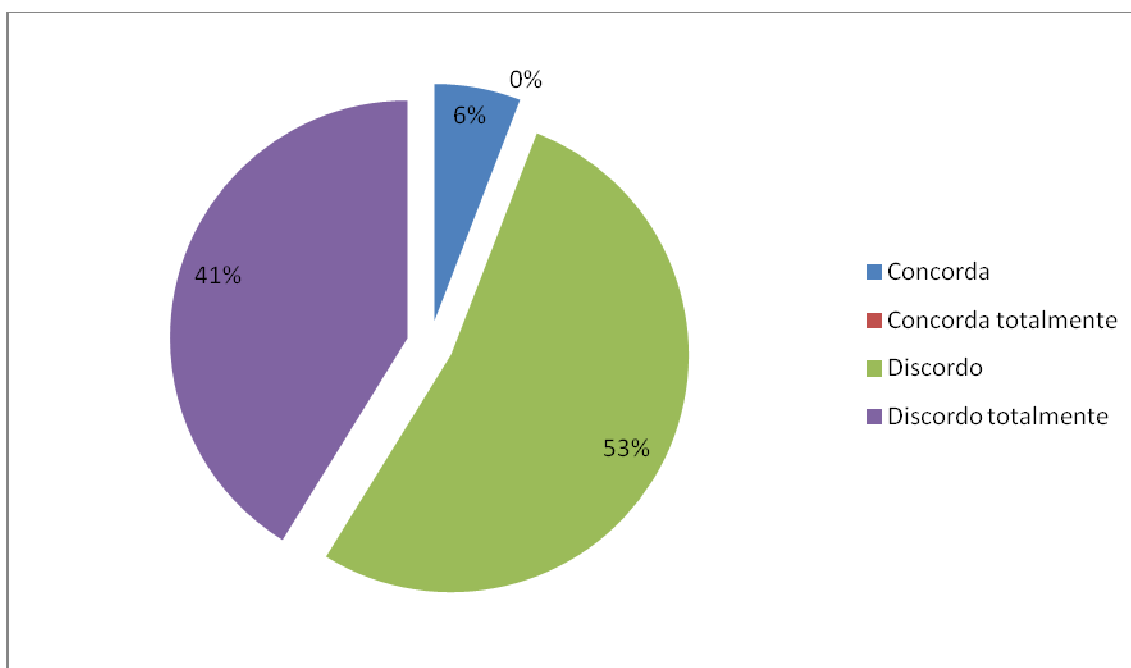


Gráfico 7. Atividades Físicas Durante o Expediente

Fonte: Dados da pesquisa.

O Gráfico 7, abordou um tema que hoje em dia é explicitado em lei onde as empresa tem que destinar vagas aos portadores de deficiências, dando oportunidades e tratamento respeitoso sem discriminação alguma, e dentro do modelo atual disponibilizado pelo banco a agência onde a pesquisa fora aplicada apresentou o seguinte resultado quando da pergunta sobre se agência esta preparada para receber um portador de deficiência como cadeirante ou outro portador de deficiência, seis por cento concordaram que sim a agência esta preparada e cinquenta e três por cento discordam, ou seja, deve haver adequação e para quarenta e um por cento não há condições de trabalho para portadores de deficiência. Segundo Decreto nº 3.298/99(Brasil, 1999), art. 3 diz: que o empregador deve suprir todas as necessidades dos portadores de deficiência.

Entende-se como ginastica laboral:

São exercícios diários ou pelo menos três vezes por semana, que visam normalizar capacidades e funções corporais para o desenvolvimento do trabalho, diminuindo a possibilidade de comprometimento da integridade do corpo. Entende-se essa atividade como a criação de um espaço onde as pessoas possam por livre e espontânea vontade exercer várias atividades e exercícios que estimulam o autoconhecimento e levam a ampliação da autoestima. Isto conseqüentemente proporcionará um melhor relacionamento consigo, com os outros e com o meio (apud POLITO & BERGAMASCHI, 2003, p. 28).

A citação, acima enfatiza a necessidade da prática de exercícios físicos durante o labor diário propicia uma melhora na autoestima do colaborador e com isso um aumento em sua produtividade.

À abordagem sobre o mobiliário disponibilizado na agência, onde foi indagado se os mesmos atendem ou não as necessidades dos colaboradores tendo como resultado o seguinte: conforme Gráfico 8.

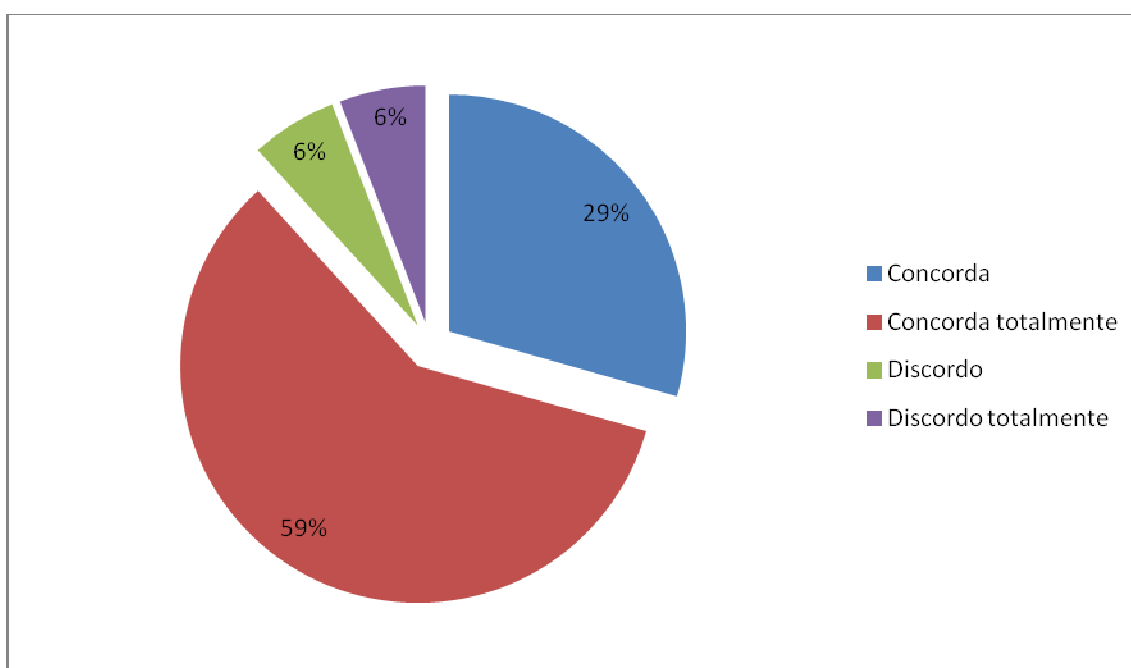


Gráfico 8. Padronização do Mobiliário e Sugestão de Mudanças

Fonte: Dados da pesquisa.

Ao abordar sobre a cadeira mais um item do mobiliário foi indagado se a mesma pode causar desconforto de problemas de coluna quando da inobservância da devida postura e a correta ergonomia e neste ponto os respondentes contribuíram com opiniões distintas, com cinquenta e três por cento dos

respondentes concordam que a cadeira atende no básico as necessidades e para treze por cento opinaram com concordância total e para vinte e sete por cento discordam, ou seja, precisam de mudanças e com sete por cento as cadeiras não atendem como deveria ao usuário.

Neste item, confirmou-se que buscar um projeto ideal de uma cadeira e aquele que atende de forma correta o biótipo de cada colaborador, portanto estas devem ter ajustes com variações diversas dando ao usuário condições de escolha dando ao mesmo conforto e segurança e ergonomia correta.

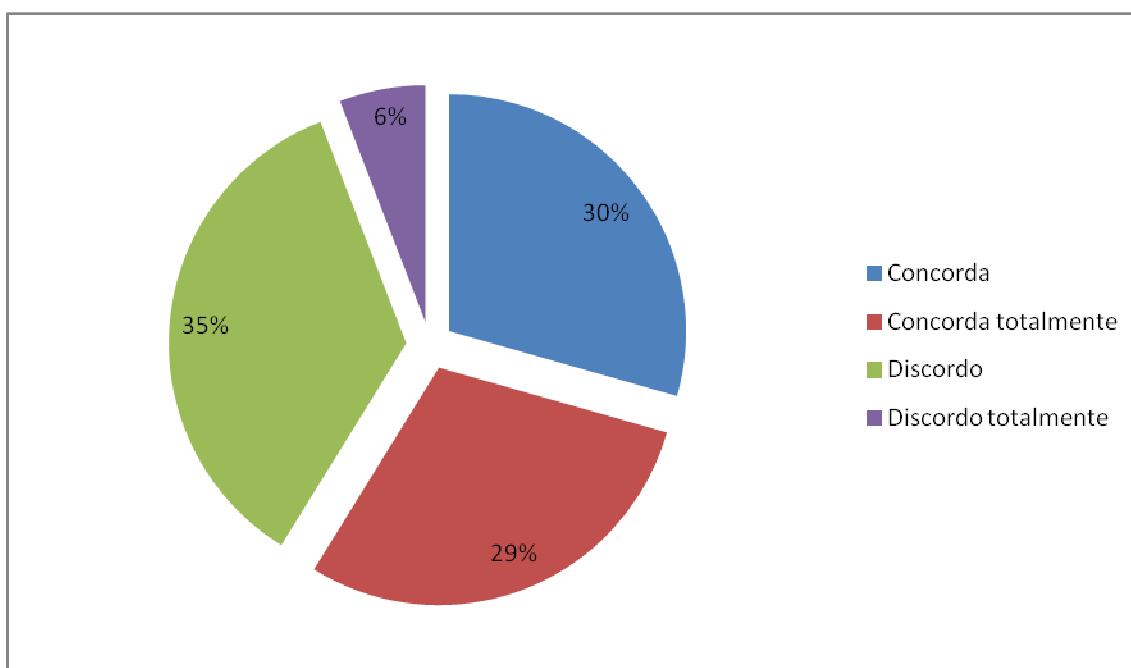


Gráfico 9. Disposição da Cadeira em Relação à Mesa

Fonte: Dados da pesquisa.

O Gráfico 9, trata ainda da cadeira onde os braços da mesma podem contribuir ou não para o melhor conforto do usuário e se os mesmos possuem regulagem e se atrapalham na aproximação da mesa, tendo o respondente opinado da seguinte maneira, trinta por cento concordam que o modelo atual atrapalha e vinte e nove por cento concordam totalmente, ou seja, deve se buscar um melhor modelo, já trinta e cinco por cento opinaram que as cadeiras não atrapalham e seis por cento discordam totalmente e as cadeiras atuais não devem sofrer mudanças.

Ao abordar sobre a mesa de trabalho indagando se a mesma é apropriada para o posto de trabalho dos colaboradores tendo o seguinte resultado: setenta e por cento dos respondentes concordam que a mesa é apropriada para o seu posto de trabalho e vinte e nove por cento discordam.

A NR 17 portaria do TEM, enfatiza que o empregador deve atender as necessidades do colaborador no que tange ao seu bem estar quanto a ergonomia e postura, e neste caso o mobiliário deve oferecer conforto e segurança.

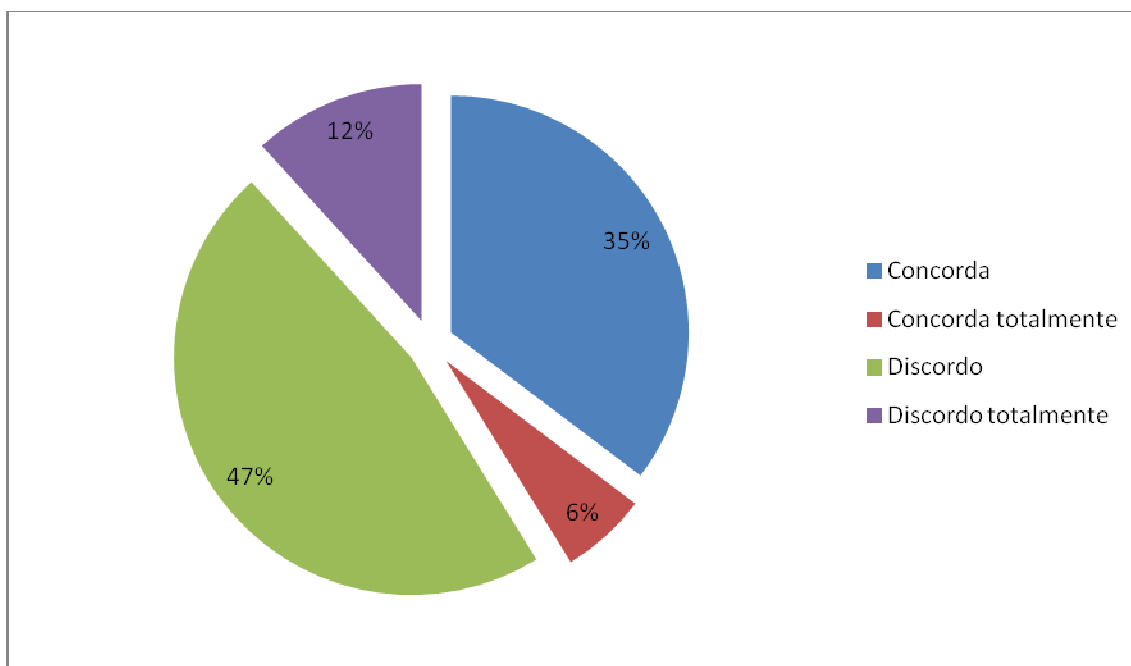


Gráfico 10. Disposição da Mesa em Relação ao Computador e PNE

Fonte: Dados da pesquisa.

Ao abordar sobre as dimensões da mesa quanto à acomodação de teclado e mouse, e se a mesma atenderia as necessidades de um cadeirante, o resultado foi o seguinte: trinta e cinco por cento concordam que a mesa atende as necessidades e com seis por cento afirmam que atende no total, e para quarenta e sete por cento dos respondentes há discordância e para doze por cento deve ocorrer mudanças neste mobiliário para a mesma atenda a todos, sem provocar desconforto e possíveis doenças funcionais.

Ainda sobre o item mesa foi indagado sobre regulagem na mesa de trabalho para uma melhor adequação com a cadeira e os respondentes opinaram da seguinte maneira: setenta e um por cento discordam totalmente do modelo da mesa tendo em vista que a mesma não possui regulagem, dando a entender que a mesma deveria possuir esta facilidade e para vinte e nove por cento discordam, mas fazem uso, se houvesse correções poderia melhorar o conjunto mesa cadeira.

O mobiliário, mesa, esta entre um dos mais importantes, tendo em vista que no labor diário do bancário é onde o mesmo fica a maior parte do tempo, foram perguntados sobre a existência de suporte na mesa para o punho no uso do teclado e mouse, os respondentes contribuíram conforme o modelo existente na agência onde a pesquisa foi aplicada, sendo que para cinquenta e nove por cento dos respondentes discordam totalmente, ou seja, por não existir suporte de punho tem contribuindo para o surgimento de doenças funcionais como a tenossinovites¹⁰, LER/DORT, e para quarenta e um por cento discordam, mas não cobram mudanças.

A abordagem sobre a problemática que a jornada de trabalho pode causar dor e desconforto diante do uso de uma série de aparatos tecnológicos, dentre eles micro computadores e móveis diversos e ao abordar os respondentes os mesmos responderam da seguinte forma, conforme Gráfico 11.

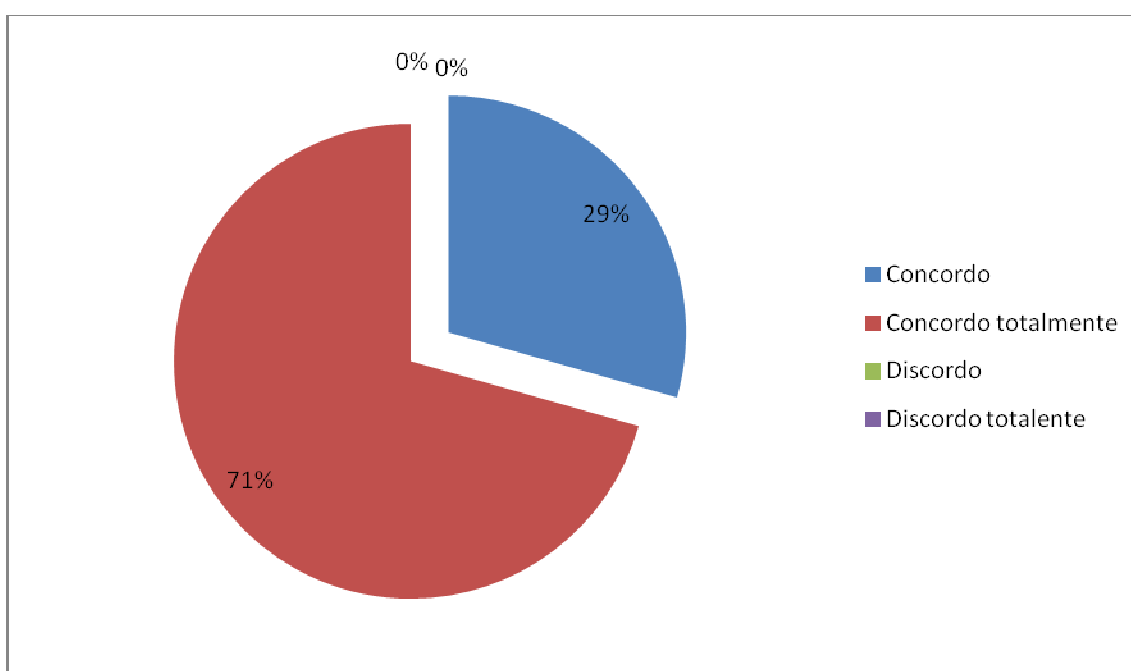


Gráfico 11. Jornada de Trabalho

Fonte: Dados da pesquisa.

¹⁰ Tenossinovite doenças provocada por esforços repetitivos, com inflamação de punhos.

Para setenta e um por cento dos respondentes há uma concordância total quanto à jornada de trabalho onde a mesma sendo feita de forma errada e sem observância da melhor ergonomia ocorrerá o surgimento de dores e desconforto, por isso uma boa postura pode contribuir para uma melhor qualidade de vida no trabalho e vinte e nove por cento dos colaboradores da agência simplesmente concordam sem a devida preocupação.

LIMONGI FRANÇA e ARELLANO, (2002, p.297), quanto ao conceito de QVT e critérios, “define-a como algo além dos objetivos da legislação trabalhista, surgido no começo do século XX, com a regulamentação do trabalho de menores, da jornada de trabalho e descanso semanal e das indenizações por acidente de trabalho”.

Quanto à existência de acompanhamento e preocupação com as dificuldades individuais dos funcionários, os respondentes responderam; para doze por cento há concordância em afirmar que existe preocupação e para cinquenta e três por cento discordam e dizem não haver preocupação e para trinta e cinco por cento afirmam que não há de forma alguma uma preocupação com possíveis dificuldades vividas por um colaborador.

As dificuldades individuais dos colaboradores é um tema que deve ser mais bem tratado, conforme dado coletado em pesquisa tendo em vista que o se algum problema atinge um colega de trabalho e o mesmo esteja necessitando de uma atenção diferenciada e que esta deve ser provida pela instituição e esta não atende, pode esta situação gerar uma reação em cascata entre os demais, que podem se vir na presente situação.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A finalidade deste estudo foi analisar a opinião dos colaboradores da agência do banco do bom em Cacoal – Rondônia, em relação ao programa de qualidade de vida no trabalho QVT adotado pelo banco. Os dados levantados em pesquisa pode-se observar que à agência apresenta um quadro com predominância de funcionários do sexo masculino e faixa etária distinta e grau de instrução de no

mínimo com curso superior incompleto e que contribuíram com opiniões diferentes sobre o QVT.

Ao analisar os dados levantados sobre a qualidade de vida dos colaboradores foi confirmado que a qualidade de vida no trabalho depende de uma série de rotinas e principalmente atitude por parte dos colaboradores que devem buscar o engajamento no que é proposto e disponibilizado pelo banco, pois segundo o resultado da pesquisa muitos dos colaboradores não atentam para uma correta postura, não fazem pausa para praticarem alongamentos no intuito de se evitar doenças funcionais, provocadas por situações e agentes distintos.

A modernidade tecnológica tem provocado uma série de doenças principalmente no setor bancário aonde os colaboradores chegam a ficar longo período sentado no seu labor diário, e esta situação é causa de doenças principalmente nos membros superiores ombros, coluna cervical e tudo isto em muitos dos casos por uso inadequado de aparatos tecnológicos e com contribuição de mobiliário que não oferecem conforto ou até podem oferecer conforto mais contribuem para uma má postura.

No caso específico à agência pesquisada deve prover melhor seus colaboradores com incentivos para que os mesmos atentem para este problema, pois um erro de postura quanto à ergonomia, pode causar doenças futuras e com isto uma má qualidade de vida, tendo em vista que esta qualidade não se resume somente ao local de trabalho, a qualidade se completa na vida familiar do colaborador.

Quanto da aplicação da pesquisa em duas partes tendo na segunda parte perguntas voltada ao QVT foi confirmado que a maioria dos funcionários tem conhecimento do programa, porém nem todos procuram seguir e aplicar o mesmo, o que deve ser revisto pela importância do mesmo dentro e fora do labor diário. Ficou confirmado também que mudanças devem ocorrer quanto ao mobiliário principalmente no atendimento aos portadores de deficiência, que segundo coletado em pesquisa a agência não oferece condições físicas adequadas a um cadeirante, por exemplo, tendo em vista que a agência possui dois pisos.

A jornada de trabalho e as excessivas cobranças por resultados foram citadas na pesquisa como empecilho para os funcionários de não participarem mais da ginástica laboral que deveria ser estendida há mais dias na semana e não somente em dois dias como ocorre hoje, portanto uma melhor adequação do tempo

seria de grande valia para que todos participem da ginástica que além de prover uma melhor interação entre todos propicia melhora na qualidade de vida no trabalho.

Diante das informações colhidas, ficou claro que o banco, esta aberto a novas ideias no intuito de promover o bem-estar de seus colaboradores, mas para isto todos devem participar mais no que estar sendo oferecido hoje e com esta atitude com certeza, novas e melhores contribuições podem surgir, tendo em vista que somente aqueles que fazem parte da instituição saberão dizer o que é melhor para consigo, por isso atitude não só para os desafios da função, mas também para uma boa qualidade de vida.

O setor bancário em constante transformação onde a modernidade é rápida e tem feito com que as instituições financeiras busquem manter equipes de profissionais voltados a manter programas de QVT e adotarem mudanças quando necessário, mas para isto é necessário uma reeducação constante de todos os atores, para os problemas de saúde, que tenha como causa algum aparato tecnológico, sejam minimizados tão logo seja detectado.

6 REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 9ª ed.2 reimpresso. - São Paulo: Atlas, 2009.

ANTONALIA, C. **LER/DORT. Prejuízos sociais e fator multiplicador do custo Brasil**. São Paulo: LTr, 2001.

Associação Nacional dos Funcionários de Banco do Brasil (**ANABB**).Disponível em: <<http://www.anabb.org.br/jornal/jornal-175.pdf> - 2005>. Acesso em: 12 de Dez. 2011.

AQUINO, C. P. **Administração de recursos humanos**: uma introdução. São Paulo: Atlas, 1979.

Banco do Brasil. **Grandes Números BB**. Disponível em: <<http://www.bb.com.br/portalbb/page20,138,5506,0,0,1,0,bb?codigoNotticia=23175&codigoMenu=1422>>. Acesso em: 20 de Nov.2011.

_____. **Programa de QVT, adotado pelo banco.** Disponível em: http://www.bb.com.br/portalbb/page3,8305,3936,0,0,1,6.bb?codigoNoticia=28661&codigoMenu=15368&codigoRet=15261&bread=1_1_3. 15 de Nov. 2011.

BRASIL. **Decreto n. 3.298, de 20 de dezembro de 1999.** Regulamenta a Lei n. 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção e dá outras providências. Presidência da República Federativa do Brasil. Disponível em: <<http://www.presidencia.gov.br/legislação>>. Acesso em: 07 de Out 2011.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2004

_____, Idalberto. **Administração: teoria, processo e prática.** 4 ed. Rio de Janeiro Ed. Elsevier, 2007.

_____, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** 3ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

CONTE Antonio Lázaro. **Qualidade de vida no trabalho.** Revista FAE Business, Curitiba, n. 7 p. 32-34, Nov. 2003.

CONSTITUIÇÃO 1988. **Constituição: república federativa do Brasil 1988.** Disponível em <http://www.presidencia.gov.br/legislação>>. Acesso em: 07 de Out. 2011.

DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W. **Comportamento humano no trabalho:** uma abordagem organizacional – volume 2. 3. Ed. São Paulo: Pioneira, 2004. 194 p.

DIEESE. **Reestruturação Produtiva Reduz Emprego nos Bancos.** São Paulo: DIEESE, 2001.

DRUCKER, P. F. **Fator Humano e desempenho:** o melhor de Peter F. Drucker sobre administração. São Paulo: Pioneira, 1981 p. 20.

FERNANDES, E. C. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar.** 2. Ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FURLAN, W. **Análise do Ambiente Organizacional Aplicado aos Projetos Estratégicos de Exportação de Empresas Brasileiras de Software e Serviços Correlatos.** Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, 2003. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/3/3136/tde-26062004-161221/>>. Acesso Em: 11 de maio 2011.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5ed. São Paulo: Atlas, 1999.

Gil, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002

IIDA, I. **Ergonomia projeto e produção.** São Paulo: Edgard Blucher, 1998.

JONATHAN OLIVEIRA, **QVT - Pequenas Empresas: Práticas de Gestão:**

(www.administradores.com) 11 de agosto de 2008.

LADEIRA, Marcelo Bronzo. **O processo do estresse ocupacional e a psicopatologia** do trabalho. Revista de Administração. V. 31, n. 1, p. 64-74, Jan/Mar, 1996.

LAKATOS, Eva Maria, Marina de Andrade Marconi. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos.** 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LIMONGI – FRANÇA, Ana Cristina; Rodrigues, Avelino L. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática.** São Paulo: Atlas, 1996.

LIMONGI-FRANÇA, A.C.; e ARELLANO, Eliete Bernal. **Artigo: Qualidade de Vida no Trabalho. In As Pessoas na Organização** – vários autores. São Paulo: Editora Gente, 2002.

_____, A. C. **Qualidade de vida no trabalho:** conceitos e práticas na sociedade pós-industrial. São Paulo: Atlas, 2004 p. 24 - 94.

MATOS, F. G. Fator QF – **Ciclo de felicidade no trabalho.** São Paulo: Marrons Books, 1997.

Ministério do Trabalho e Emprego: **NR 17 Ergonomia:** Portaria MTPS n.º 3.751, de 23 de novembro de 1990 –
(http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEFBAD7064803/nr_17.pdf).

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças: **Planejamento Estratégico: Conceitos, metodologia e práticas.** 14ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

OMS (Organização Mundial da Saúde), 1995. **Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde**, 10ª Revisão, v. 1. São Paulo: Centro Colaborador da OMS para a Classificação de Doenças em Português.

PINTO, Lorena Rodrigues, Tatiane Paschoal. **Expectativas de gestores quanto à gestão de pessoas por competências.** Disponível em: <<http://php.iesb.br/ojs/index.php/psicologiaiesb/article/view/26/29>>. Acesso em: 10 de Set. 2011.

POLITO, Eliane, BERGAMASHI, Elaine Cristina. **Ginástica laboral: teoria e prática.** 2003. 76 p. 2 edição, Sprint, Rio de Janeiro - RJ.

Portal da Administração. **Liderança e sua influência na qualidade de vida.** www.administradores.com, 12/2011. Discurso de: Lyndon Johnson 1964.

QUIRINO, T.; XAVIER, O. **Qualidade de Vida no trabalho em organizações de pesquisa. Revista de Administração**, São Paulo: V.22, n. 1, p. 71-82, jan./mar. 1987.

REHFELDT, Klaus H. G. **Álcool e Trabalho**. São Paulo: EPU, 1989 p.12

RIBEIRO, Antonio de Lima. **Gestão de pessoa**. São Paulo: Saraiva 2006.

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**. 11 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

RODRIGUES, Marcus Vinicius. **Qualidade de vida no Trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 2ª Ed, Petrópolis: Vozes, 1994 (Peters&Waterman 1983, apud Rodrigues, 1994 p. 79).

SILVA, M. A. D.; DE MARCHI, R. **Saúde e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo. Best Seller, 1997.

Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região - CUT. Rua São Bento, 413, Centro, São Paulo, tel. 3188-5200. **Instrução Normativa nº 98** de 5/12/2003

Sindicato dos bancários do estado de São Paulo: **Revista dos Bancários**, edição 107. Outubro de 2005.

TOLFO, Suzana da Rosa, PICCINI, Valmíria Carolina. **As Melhores Empresas para Trabalhar e a Qualidade de Vida no Trabalho**: Disjunções entre a Teoria e a Prática. Encontro da ANPAD (22º:1998: Foz do Iguaçu). Anais. Rio de Janeiro: ANPAD, 1998.

WISNER, A. **Por dentro do trabalho**. Ergonomia: Método e Técnica. São Paulo: FTD, 1987.

ZANELLA, L.C.H. **Metodologia da pesquisa**. Florianópolis: SeadUFSC, 2006.

7 ANEXOS

7.1 ANEXO A – MODELO DO QUESTIONARIO APLICADO

QUESTIONÁRIO SOBRE PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA QVT NO BANCO DO BOM

Prezado (a) Colega,

Estou em processo de conclusão de curso, e para isso estou solicitando sua colaboração para responder o questionário abaixo, que tem como objetivo, Conhecer sua opinião sobre o programa de QVT- Qualidade de Vida no Trabalho adotado pelo banco.

Questionário, composto por duas partes, sendo parte 1(dados comuns), parte 2 dados relacionados ao QVT adotado pelo banco. Gostaria de saber o quanto você concorda ou discorda de cada frase.

Dê suas respostas marcando com um x, na tabela à frente de cada frase, o número (de 1 a 4) que melhor representa sua resposta, conforme descrito abaixo:

1 – Concordo 2 – Concordo totalmente, 3 – Discordo 4 – Discordo totalmente

1ª PARTE

1. Sexo: ☐ Feminino ☐ Masculino

2. Idade:

- ☐ Menos de 30 anos
- ☐ De 30 a 40 anos
- ☐ De 40 a 50 anos
- ☐ Acima de 50 anos

3. Tempo de Banco

- ☐ menos de 10 anos
- ☐ De 11 a 15 anos
- ☐ De 16 a 20 anos
- ☐ Acima de 20 anos

4. Tempo de Agência

- ☐ menos de 10 anos
- ☐ De 11 a 15 anos
- ☐ De 16 a 20 anos
- ☐ Acima de 20 anos

5. Cargo ocupado

6. Grau de instrução

7. Estado civil:

- ☐ Escriturário ☐ Ensino Médio ☐ Solteiro (a) ☐ Viúvo(a)
☐ Caixa ☐ Superior incompleto ☐ Casado (a)
☐ Assistente de negócios ☐ Superior completo ☐ União estável
☐ Gerente ☐ Pós Graduação 8. Filhos ☐ Sim ☐ Não

2ª PARTE	1	2	3	4
9. O programa de QVT adotado pelo Banco atende as necessidades dos funcionários dentro da agência quanto a: aparato tecnológico e acessibilidade.				
10. Na sua percepção ocorreu alguma mudança na qualidade de vida após a implantação do programa de QVT.				
11. O programa de QVT propicia melhoras. Na qualidade de vida dentro da agência?				
12. Os recursos disponibilizados pelo banco são suficientes para o programa de QVT.				
13. O programa de QVT adotado pelo banco pode mudar erros de ergonomia, postura.				
14. O programa de QVT vigente foi suficientemente divulgado no intuito de sua aplicação.				
15. Você atenta para a correta postura quando sentado durante a jornada de trabalho, e que esta correção pode lhe propiciar um melhor conforto.				
16. Você faz pausas para alongamentos de coluna e punhos no decorrer da jornada de trabalho?				
17. A agência está preparada para receber um cadeirante como funcionário, ou outro portador de deficiência?				
18. O mobiliário disponibilizado na agência é padrão. Você mudaria alguma coisa?				
19. Quanto a sua cadeira a mesma possui regulagem de altura no apoio dorsal?				
20. Os braços da cadeira atrapalham aproximação da mesa?				

21. Quanto à mesa de trabalho, a mesma é apropriada para o seu posto de trabalho?				
22. As dimensões da mesa são adequadas para acomodação de teclado e mouse e se a mesma atenderia as necessidades de um cadeirante.				
23. A mesa possui regulagem de altura para adequação com a cadeira?				
24. A mesa possui suporte de punho para uso do teclado e mouse?				
25. Na sua percepção a jornada diária de trabalho tem lhe causado alguma dor ou desconforto, quanto ao uso dos aparatos tecnológicos (micro computador e mobiliário).				
26. Existe acompanhamento e preocupação com dificuldades individuais de alguns funcionários?				
27. Existe acompanhamento e preocupação com dificuldades individuais de alguns funcionários? (opcional).				